Plan de servicio a la Ciudadanía

Código SG/MIPG	127-PPPAC-03
Vigencia desde	28/01/2021
Versión	1

Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
Procedimiento Atención a la Ciudadanía

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

Tabla de Contenido

1. Introducción 3
2. El Plan de Servicio a la Ciudadanía 2021 5
2.1 Responsables 5
2.2 ¿Qué es el servicio a la ciudadanía? 5
2.3 Objetivos 5
2.3.1 Objetivo General 5
2.3.2 Objetivo Específico 6
2.4 Alcance del Plan 6
2.5 Estrategias 6
2.6 Recursos 6
2.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento 7
2.8 Metodología de seguimiento y publicación 7
3. Actividades del Plan de Servicio a la Ciudadanía DADEP 2021
https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/plan-anticorrupcion 7
4. Riesgos asociados al Plan 13
5. Indicadores 13
6. Normatividad 14

1. Introducción

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG al abordar la política de gestión y desempeño institucional de servicio al ciudadano la organiza en dos áreas de intervención determinadas: **i)** elementos de la ventanilla hacia adentro y **ii)** elementos de la ventanilla hacia afuera, y que fueron adoptados en el distrito capital mediante el decreto distrital 591 del 16 de octubre de 2018, el cual fue derogado por el decreto distrital 807 del 24 de diciembre de 2019.

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se trata de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos disponibles en la Defensoría del Espacio Público, los cuales son necesarios para que la entidad realice la entrega de servicios eficientes y de calidad.

Los componentes de esta área son:

- **Arreglos institucionales**: Este componente da cuenta de los ajustes realizados por la Defensoría del Espacio Público y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de la entidad, representado en el respaldo de la alta dirección, la existencia de una estructura organizacional formal y transversal para la gestión del servicio a la ciudadanía, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.

  Este componente ha sido clasificado en tres temáticas: **i)** nivel directivo y estratégico, **ii)** planeación y **iii)** técnico.

- **Procesos y procedimientos**: Este componente comprende los requerimientos que cumple la entidad, en términos de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

  Este componente está clasificado en cinco temáticas: sistema de gestión, área de gestión de la información, etapa de identificación, etapa de atención de peticiones y etapa de optimización de procesos internos.

- **Talento humano**: Todos los servidores públicos de la entidad, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de la Defensoría del Espacio Público.

En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

En cuanto a la ventanilla hacia afuera, se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Se trata de la integración de espacios de interacción, a través de los cuales la Defensoría del Espacio Público ofrece información y facilita la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad y busca gestionar de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios.

En esta área de intervención, se evidencia el esquema de atención a la ciudadanía adoptado en el Defensoría del Espacio Público y donde se definieron los canales y los medios de atención presencial, telefónico, escrito y electrónico que responden a las características y preferencias de la población objetivo.

Igualmente se encuentran los protocolos de atención, dependencias responsables de la gestión, y los procedimientos adoptados con el fin de establecer una sola red interna para la prestación de servicios por los diferentes canales, de tal suerte que se esté en la posibilidad de garantizar que la información que se transmite a través de todos los canales de la Defensoría del Espacio Público es homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

Todo lo anterior corresponden a una serie de acciones que son desarrolladas por la Defensoría del Espacio Público, buscando mejorar la calidad y la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y, por lo tanto, propenden mejorar la satisfacción de la ciudadanía y facilitan el ejercicio de sus derechos.

Estas acciones definidas por la entidad de acuerdo con las necesidades identificadas y que buscan mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía, han sido agrupadas en la formulación del *CUARTO COMPONENTE* del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y ordenadas para elaborar el presente Plan de Atención a la Ciudadanía.

2. El Plan de Servicio a la Ciudadanía 2021

El presente documento es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atributos y protocolos a utilizar en la labor como funcionarios públicos y colaboradores que desarrollan actividades directas de atención y servicios a la ciudadanía, tomando como marco de referencia el reconocimiento explícito de la ciudadanía como eje y razón de ser de la administración pública. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

2.1 Responsables

Es responsabilidad de todos los servidores públicos y colaboradores de la Defensoría del Espacio Público y, en especial, del personal que desarrollo labores directas de atención y servicio a la ciudadanía; cumplir y hacer cumplir los lineamientos y especificaciones ***del Manual de Atención a la Ciudadanía para las Entidades del Distrito***, elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y que fue adoptado por esta entidad.

2.2 ¿Qué es el servicio a la ciudadanía?

Para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio público se entiende que la ciudadanía es la razón de ser de la Entidad, ya que ellos son el eje de gestión pública, es por eso que el servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo. El servicio debe estar dirigido a facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Garantizar la adecuada atención a los ciudadanos y ciudadanas que demandan de la entidad la realización de trámites y servicios y la solicitud de información, independientemente del canal de atención que ésta utilice (Presencial, Virtual, Escrito, Correo Institucional, Buzón y Telefónico), conforme los lineamientos, criterios y mecanismos que establece el Manual de Atención a la Ciudadanía.

2.3.2 Objetivo Específico

Propiciar en el marco de las competencias de la Defensoría del Espacio Público, el acercamiento de la ciudadanía, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad.

2.4 Alcance del Plan

El Plan de Servicio a la Ciudadanía está dirigido a todos los servidores y servidoras públicos vinculados con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, que tienen dentro de sus obligaciones y funciones el servir a la ciudadanía y tramitar la respuesta a los requerimientos y la atención a personas que realizan trámites y demandan servicios de la Entidad a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos (Presencial, Virtual, Escrito, Correo Institucional, Buzón y Telefónico).

Este plan compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Espacio Público en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad y es aplicable a todos los procesos de la entidad.

2.5 Estrategias

- Ofrecer ayuda de forma activa, actuar con rapidez ante las inquietudes de la ciudadanía y simplificar el trámite de reasignación de una petición ciudadanía.
- Hablar en lenguaje claro, en idioma ciudadano, emplear un lenguaje positivo.
- Personalizar el trato a la ciudadanía y demostrar profesionalidad.
- Medir la satisfacción del servicio prestado
- La ciudadanía es el centro de la entidad
- Jornadas de coordinación interinstitucional

2.6 Recursos

Los insumos para la estrategia y los resultados del plan serán el análisis y la verificación documental, el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, los informes de seguimiento al PAAC 2021 presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de las encuestas de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, la aplicación del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, el avance en la implementación de los planes de mejoramiento que estén asociados a los componentes, la Circular No.1 de 2018, del Consejo para la gestión y el desempeño institucional.

2.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento

El cumplimiento del presente plan está a cargo del proceso de Atención al Cliente y/o Usuario y de todos los servidores públicos que intervienen y participan en las actividades programadas.

Por otra parte, el monitoreo, seguimiento, control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, serán realizados por la Oficina Asesora de Planeación y por la Oficina de Control Interno tres veces al año con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

2.8 Metodología de seguimiento y publicación

El área de Atención al ciudadano, a través de mesas de trabajo y reuniones de autocontrol del proceso realizará la revisión al cumplimiento del plan y atiende los monitoreos y auditorías de la Oficina de Control Interno.

Por otra parte, el presente plan se publica en la sección de transparencia de la página web y recibe retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico dadepbogota@dadep.gov.co y de los canales de comunicación externos de la entidad.

3. Actividades del Plan de Atención a la Ciudadanía DADEP 2021

https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/plan-anticorrupcion

La Defensoría del Espacio Público ejecutará las siguientes acciones relacionadas a continuación, las cuales están orientadas a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; y así generar confianza a través de la aplicación de 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, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2021
Cuarto Componente
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	Implementar las interfaces, requeridas, para fortalecer la interoperabilidad entre Bogotá te escucha y ORFEO	Realizar las pruebas necesarias para poner en funcionamiento el desarrollo realizado para la mejora de los servicios Web service entre Bogotá te escucha -ORFEO	Subdirección Administrativa, Financiera – Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas	30/11/2021
	Fortalecimiento de canales de atención	Desarrollar actividades que ayuden a adquirir en los servidores públicos destrezas en temas relacionados con servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa, Financiera – Atención al Ciudadano Talento Humano	30/09/2021
	Fortalecimiento de canales de atención	Implementar un chatbot, aplicación informática que permita simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes	Oficina de sistemas	30/12/2021

Componente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
	Mejorar la calidad de la información en los documentos publicados en el visor de documentos de MIPG. (La accesibilidad generalmente se asocia a la disponibilidad de la información y también si es accesible a poblaciones especificas).	Revisar y ajustar trimestralmente los documentos del proceso de atención al ciudadano, publicados en el visor de documentos de MIPG.	Subdirección Administrativa, Financiera - Área Atención al Ciudadano	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021

Plan Estratégico Servicio a la Ciudadanía con enfoque de participación 2021

Estrategia/Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
3.5.1 Ofrecer ayuda de forma activa, actuar con rapidez ante las inquietudes de la ciudadanía y simplificar el trámite de reasignación de una petición ciudadanía Realizar actividades al interior de la entidad para fortalecer competencias técnicas.	Realizar capacitación a servidores de la entidad en temas como: •Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital • Trámites y Servicios del DADEP	• 1 capacitación trimestral	• 29/03/2021 • 30/06/2021 • 30/09/2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Atención al Ciudadano ◙ Todas las dependencias

Estrategia/Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
	• Recuperación de espacio público. • Recepción, atención y tiempos de respuesta a PQR			
3.5.2 Hablar en lenguaje claro, en idioma ciudadano, emplear un lenguaje positivo	Revisar el instructivo de archivo y correspondencia, • Actualizar el contenido del instructivo. • Publicar la actualización del instructivo, • Sensibilizar a todas las personas de la entidad, frente al contenido del instructivo de archivo y correspondencia.	• 1 documento actualizado, publicado y divulgado.	• 30/06/2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Atención al Ciudadano / Gestión Documental. ◙ Áreas misionales ◙ Grupo de Comunicaciones
	Revisar el protocolo de Atención a la Ciudadanía del DADEP. • Actualizar el contenido del protocolo de Atención a la Ciudadanía de conformidad con	• 1 taller trimestral	• 30/09/2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – ◙ Atención al Ciudadano ◙ Talento Humano

Estrategia/Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
	lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito • Publicar la actualización del instructivo, • Sensibilizar a todas las personas de la entidad, frente al contenido del protocolo de Atención a la Ciudadanía.			
3.5.3 Personalizar el trato a la ciudadanía y demostrar profesionalidad	Revisar el protocolo de Atención a la Ciudadanía del DADEP. • Actualizar el contenido del protocolo de Atención a la Ciudadanía de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito • Publicar la actualización del instructivo • Sensibilizar a todas las	• 1 documento actualizado, publicado y divulgado.	• 31/08/2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Atención al Ciudadano. ◙ Áreas misionales ◙ Grupo de Comunicaciones

Estrategia/Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
	personas de la entidad, frente al contenido del protocolo de Atención a la Ciudadanía.			
3.5.4 Medir la satisfacción del servicio prestado	Definir un mecanismo para la medición de la percepción y/o satisfacción de la ciudadanía frente al trámite y Otras Procedimientos Administrativos – OPAS, realizado.	• 1 formato implementado para medir la percepción y/o satisfacción de la ciudadanía.	• 31/03/2021	◙ Subdirección de Registro Inmobiliario ◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario - Atención al Ciudadano
3.5.5 La ciudadanía es el centro de la entidad	**Innovación del proceso de Atención a la ciudadanía**. • Realizar mesas de trabajo con todas las áreas de la entidad, para recaudar opiniones y sugerencias para innovar el servicio. • Diseñar metodologías de innovación de las formas de prestar los servicios en la entidad. • Implementar y hacer	• 3 mesas de trabajo. • 2 seguimientos al año	*Mesas de trabajo* •30/04/2021 •28/05/2021 •28/06/2021 Seguimiento •27/08/2021 •29/10/2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Atención al Ciudadano ◙ Todas las dependencias

Estrategia/Actividades	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
	seguimiento a la metodología.			
3.5.6 Jornadas de coordinación interinstitucional	Actividades para socializar y divulgar el quehacer institucional del DADEP entre entidades. • Coordinar con otras entidades las actividades para socializar y divulgar el alcance de cada entidad en materia de recuperación de espacio público. • Realizar actividades con alto contenido pedagógico y en lo posible de manera itinerantes.	• 10 jornadas de socialización y divulgación del quehacer institucional.	Entre mayo y noviembre de 2021	◙ Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Atención al Ciudadano ◙ Áreas misionales

4. Riesgos asociados al Plan

Los riesgos asociados al presente plan y las Medidas para Mitigar los Riesgos están definidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción publicados en *https://www.dadep.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/gestion-riesgos*

5. Indicadores

En el link *https://www.dadep.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/indicadores-gestion/cuadro-mando-indicadores-2* se encuentra el detalle de los indicadores asociados al proceso que se relacionan a continuación:

6. Normatividad

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano y CONPES 3785 DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- Decreto 847 de 2019 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
- Decreto 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Proyectó y elaboró:: Isaías Sánchez Rivera/Alejandra María López
Revisó: Isaías Sánchez Rivera
Aprobó: Marelvi María Montes Arroyo
Código de archivo: 4081355 Planes de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
1	28/01/2021	N.A