ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022

Código SG/MIPG 127-PPPAC-03
Vigencia desde 27/04/2022
Versión 4

Proceso Atención a la Ciudadanía
Procedimiento Atención a la Ciudadanía

Tabla de Contenido

1. Introducción 3
2. Elementos estratégicos 3
2.1 Misión 3
2.2 Visión 3
2.3 Objetivos Estratégicos 3
2.4 Estrategias 4
2.5 Políticas del Sistema de Gestión 5
2.6 Estructura Funcional 6
2.7 Mapa de Procesos 6
2.8 El diagrama del mapa de procesos es el siguiente: 7
2.9 Procesos y procedimientos 7
2.10 Plan de Desarrollo – DADEP 10
3. GENERALIDADES DEL PLAN 11
3.1 Diagnóstico 11
3.2 Formulación 15
3.3 Objetivos 15
3.3.1 Objetivos generales 15
3.3.2 Objetivos específicos 15
3.4 Alcance 16
3.5 Estrategias 16
3.6 Recursos 17
3.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento 17
3.8 Metodología de seguimiento y publicación 17
4. Actividades del Plan 18
5. Riesgos asociados al Plan 21
6. Indicadores 21
7. Normatividad 21

1. Introducción

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP-, en desarrollo de seguimiento de las estrategias en atención a la ciudadanía y la mejora continua de los procesos; presenta el Plan de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2022; como herramienta de planeación y seguimiento a las estrategias en la mejora de los servicios de la Entidad y la relación con el ciudadano.

En desarrollo de la relación de la ventanilla hacia adentro y la relación con el ciudadano son esenciales para el logro de sus objetivos misionales, en tanto, la promoción de la mejora de los trámites y servicios, las sugerencias permiten promover la práctica del Buen Gobierno.

De este modo bajo la estrategia de **"Todos Somos Atención a la Ciudadanía"** permite priorizar la mejora de los canales de comunicación y la interacción con los ciudadanos en el reconocimiento de sus necesidades y priorizar una **adecuada prestación de los servicios. Así mismo, que los canales de comunicación y las condiciones mínimas se den para la interacción y mejora de los nuestros servicios en criterios de claridad, coherencia y calidez.**

2. Elementos estratégicos

2.1 Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público, que garantice su uso y disfrute colectivo y estimule la participación comunitaria.

2.2 Visión

En 2024, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público será una entidad reconocida a nivel distrital y nacional como líder en la protección integral del espacio público y del patrimonio inmobiliario distrital, la gestión del conocimiento urbanístico de los bienes de uso público y fiscales del nivel central de Bogotá, y por promover la participación ciudadana, la corresponsabilidad y la coordinación interinstitucional.

2.3 Objetivos Estratégicos

- ✓ Contribuir al incremento del uso, goce y disfrute del patrimonio inmobiliario distrital y el espacio público, con acceso universal a la ciudadanía.

- ✓ Aumentar la oferta cuantitativa, cualitativa y la equidad territorial del patrimonio inmobiliario distrital y el espacio público.

- ✓ Mejorar la coordinación interinstitucional con todas las entidades que tienen competencia en materia de espacio público, así como la comunicación con los grupos de interés y de valor.

- ✓ Fortalecer la capacidad institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, bajo los enfoques de una gestión orientada a resultados, la eficiencia en el manejo de recursos, la transparencia, el gobierno abierto y la participación de los grupos de interés.

El Plan Estratégico de Talento Humano aporta, específicamente al cumplimiento del último objetivo estratégico enunciado.

2.4 Estrategias

- ✓ Cultura Ciudadana: Promover la corresponsabilidad y los cambios de hábitos de convivencia de la ciudadanía, a partir del reconocimiento del valor de las normas y la autorregulación individual y colectiva para la defensa del espacio público.

- ✓ Alianza pública, privada y comunitaria: Implementar de forma eficaz instrumentos para la administración del patrimonio inmobiliario distrital y la sostenibilidad del espacio público, en cooperación con actores gubernamentales, privados y sociales.

- ✓ Gestión del conocimiento: Implementar un sistema de información interoperable para la planeación, diseño y generación de espacio público, el mejoramiento en la toma de decisiones y la generación de valor agregado en la información producida.

- ✓ Madurez tecnológica: Transformar a las TI en un aliado estratégico en el logro de los objetivos de la Entidad, a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad.

- ✓ Fortalecimiento de la Gestión jurídica: Fortalecer la defensa jurídica del patrimonio inmobiliario del distrito, con eficacia en la prevención del daño antijurídico, eficiencia en los procesos y procedimientos y mejoramiento continuo en la gestión del conocimiento jurídico.

- ✓ Gestión social: Articular integralmente los mecanismos que promueven la participación, el control social, la inclusión y la vinculación efectiva de los diferentes actores para el mejoramiento de la gestión institucional y el logro de los objetivos misionales.

- ✓ Innovación administrativa: Promover el análisis de problemas administrativos, aprovechando la inteligencia colectiva para la generación de valor agregado y la mejora continua en el manejo de recursos institucionales.

Por otra parte, El Plan de Bienestar e Incentivos se fundamenta directrices de la alta dirección, las necesidades individuales y colectivas de los servidores(as) del DADEP sus familias, entre las cuales se encuentran:

- ✓ Comunicación con las entidades prestadoras de servicios de Salud, ARL y Caja de Compensación Familiar, al momento que se vincula el servidor a la Entidad.

- ✓ Orientación al servidor sobre los servicios prestados, al momento de su vinculación a la Entidad.

- ✓ Atención permanente y personalizada, en temas tales como, servicios y traslados de EPS.

- ✓ Coordinación y entrega del carné de la Caja de Compensación Familiar.

2.5 Políticas del Sistema de Gestión

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público trabajando por la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas y cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema de Gestión, se compromete a:

Incorporar y fomentar la cultura ambiental en su quehacer institucional, para minimizar el impacto ambiental de sus actividades y optimizar la utilización de los recursos naturales a su disposición.
Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de sus activos de información.
Promover una cultura de conciencia documental reflejada en el manejo
Responsable del documento físico o electrónico por parte de los usuarios internos y externos de la entidad, asegurando la conformación de registros íntegros, auténticos y fiables para preservar la memoria institucional.

Consolidar una cultura del autocontrol e identificar y administrar todos los factores que pongan en riesgo la continuidad o el cumplimiento de la tarea institucional.

2.6 Estructura Funcional

Ahora bien, para el desarrollo de la misionalidad de la Entidad y el cumplimiento de sus competencias, mediante Decreto Número 138 del 22 de abril de 2002 (modificado parcialmente por los Decretos 092 del 2006 y 342 de 2007), se estableció la estructura organizacional y funciones de las dependencias de la Defensoría del Espacio Público, fundamentada en criterios que persiguen la integridad de los procesos a cargo de la Entidad, a través de una estructura plana y flexible, con un enfoque gerencial y coordinado como se observa en el siguiente organigrama:

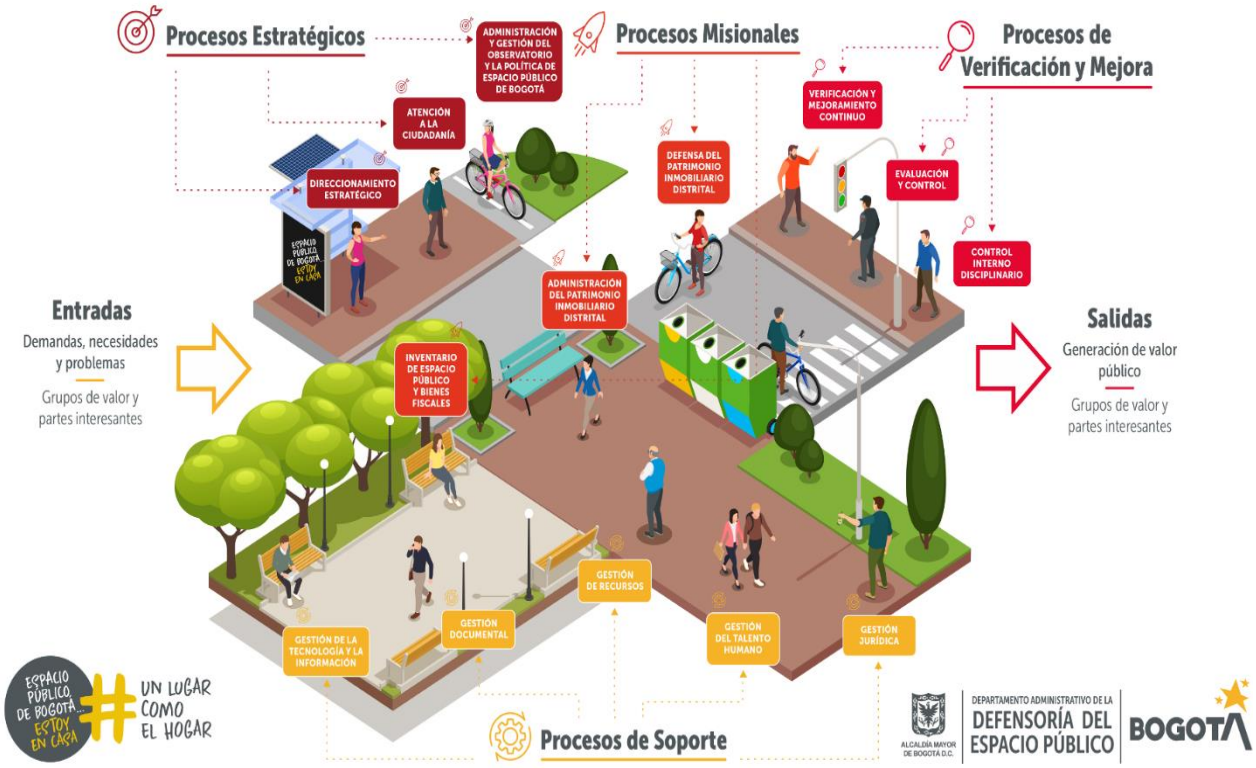
2.7 Mapa de Procesos

Por otra parte, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, cuenta con catorce (14) procesos para el logro de sus objetivos misionales, inventario que se presenta en la siguiente tabla:

Procesos Institucionales			
Estratégicos	3	Direccionamiento Estratégico.	Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, objetivos, provisión
		Atención a la Ciudadanía	

Procesos Institucionales			
		Administración y Gestión del Observatorio y la Política de Espacio Público de Bogotá	de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la Dirección.
Misionales	3	Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales.	Procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en cumplimiento de su objeto social.
		Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	
		Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	
Soporte	5	Gestión de la Tecnología y la Información	Procesos para la provisión de los recursos necesarios en los procesos, estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora.
		Gestión Jurídica.	
		Gestión Documental.	
		Gestión de Recursos.	
		Gestión del Talento Humano.	
Verificación y Mejora	3	Control Interno Disciplinario	Procesos para la verificación y mejora continua de la organización.
		Verificación y Mejoramiento Continuo.	
		Evaluación y Control.	

2.8 El diagrama del mapa de procesos es el siguiente:



2.9 Procesos y procedimientos

Al interior de la Entidad, se desarrollan las actividades requeridas para el cumplimiento de sus objetivos, tomando como enfoque y prioridad fundamental, al ciudadano como el eje fundamental de la gestión, ejecutando los procedimientos que se indican a continuación:

Proceso	Procedimiento
Direccionamiento Estratégico	Procedimiento Planeación y Gestión Institucional
	Procedimiento Control de documentos
	Procedimiento Identificación y evaluación de requisitos legales
	Procedimiento Participación Ciudadana-Rendición de Cuentas
	Procedimiento Planificación Operativa
	Procedimiento Comunicaciones Internas
	Procedimiento Comunicaciones Externas
	Procedimiento participativo para la adopción del esquema de publicaciones
	Procedimiento Redes Sociales
	Procedimiento Diseño gráfico
Atención a la ciudadanía	Procedimiento atención a la ciudadanía
Administración y gestión observatorio y política del espacio público de Bogotá	Procedimiento Investigación, gestión, desarrollo tecnológico e innovación
	Procedimiento Divulgación e intercambio de información
	Procedimiento Gestión de la política distrital de espacio público
Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales.	Procedimiento Consolidación del Inventario General de Espacio Público y Bienes Fiscales
	Procedimiento cambio de uso de las zonas o bienes de uso público
Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	Procedimiento Administración de Bienes Públicos y Fiscales del Nivel Central
	Procedimiento Control administrativo del inventario general de espacio público y bienes fiscales
	Procedimiento de conformación, funcionamiento y control de los distritos especiales de mejoramiento y organización sectorial - DEMOS
	Procedimiento de saneamiento de documentos de entrega
	Procedimiento Concepto previo de la conveniencia técnica y jurídica de la aceptación de bienes inmuebles ofrecidos a título de dación de pago
	Procedimiento Administración Directa
	Procedimiento Acciones administrativas de contribución por valorización
	Procedimiento Exención y/o exclusión del impuesto predial
	Procedimiento Trámite de asociaciones publico privadas - APP
Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	Procedimiento Defensa Preventiva y Persuasiva
	Procedimiento Defensa Administrativa
Gestión de la Información y la Tecnología.	Procedimiento Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica
	Procedimiento Seguridad de la Información
	Procedimiento Sistemas de Información
	Procedimiento Activos de información
	Procedimiento Creación de usuarios

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento Gestionar proyectos
	Procedimiento Gestionar la identificación y construcción de soluciones
	Procedimiento Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno
	Procedimiento Asegurar la entrega de beneficios
	Procedimiento Asegurar la optimización del riesgo
	Procedimiento Asegurar la optimización de recursos EDM04
	Procedimiento Asegurar la optimización de recursos EDM05
	Procedimiento Gestionar los acuerdos de servicio
	Procedimiento Gestionar la seguridad
	Procedimiento Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno
	Procedimiento Gestionar la aceptación del cambio
	Procedimiento Gestionar los activos
	Procedimiento Gestionar Incidentes de Seguridad de la Información
Gestión Jurídica	Procedimiento Emisión de Conceptos
	Procedimiento Actos Administrativos
	Procedimiento Comité de Conciliación
	Procedimiento Defensa Judicial
Gestión de los Recursos.	Procedimiento Adquisición y Administración de Bienes y Servicios
	Procedimiento Reconocimiento Contable del PID
	Procedimiento Control Operacional, Seguimiento y Medición
	Procedimiento Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales
	Procedimiento Matriz identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales - MIAVIA
	Procedimiento Reconocimiento contable de las cuentas por cobrar y deterioro de cartera
	Procedimiento Cobro Persuasivo
Gestión Documental	Procedimiento Archivo de Documentos
	Procedimiento Control de Registros
Gestión del Talento Humano	Procedimiento Vinculación y Administración del Servidor Público.
	Procedimiento Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo.
	Procedimiento Inspecciones Planeadas
	Procedimiento Evaluaciones médicas ocupacionales
	Procedimiento Registros y estadísticas SST
	Procedimiento Gestión del cambio
	Procedimiento de Gestión de Actos y Condiciones Inseguras
	Procedimiento Teletrabajo
Verificación y Mejoramiento Continuo	Procedimiento Identificación y control de producto y/o servicio no conforme
	Procedimiento Auditorias Sistema de Gestión
	Procedimiento Planes de mejoramiento

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento Administración de riesgos
Evaluación y Control	Procedimiento Auditoría Interna
	Procedimiento Planeación, elaboración y seguimiento del plan anual de auditoria
	Procedimiento Plan de mejora auditoria

2.10 Plan de Desarrollo – DADEP

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público aporta al cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital, a través de la ejecución de los siguientes proyectos de inversión:

Plan de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI						
Propósito	**Logro**	**Programa**	**Meta PDD**	**Estrategia**	**Producto PMR**	**Proyecto de Inversión**
2. Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática	16. Aumentar la oferta de espacio público y áreas verdes de Bogotá promoviendo su uso, goce y disfrute con acceso universal para la ciudadanía	33. Más árboles y más y mejor espacio público	243 - Desarrollar una (1) estrategia de pedagogía para promover la cultura ciudadana en el espacio público	Cultura Ciudadana	5. Espacio público sostenido y defendido	7838 – Fortalecimiento de la sostenibilidad y defensa del patrimonio inmobiliario distrital y el espacio público a cargo del DADEP en Bogotá
			252 - Recuperar 1.000.000 de m2 de Espacio Público	Cultura Ciudadana Gestión social		
			246 - Gestionar el 100% de las iniciativas públicas y/o privadas para la administración del patrimonio inmobiliario distrital y el espacio público	Alianza pública, privada y comunitaria		
			252 - Recuperar 1.000.000 de m2 de Espacio Público	Cultura Ciudadana		
			247 - Incorporar 3.500.000 m2 de espacio público al inventario general de espacio público y bienes fiscales	Gestión del conocimiento	4.Inventario general del espacio público y bienes fiscales del distrito consolidado y administrado	7861 – Implementación de la Política de Espacio Público para la generación de más y mejores áreas para encuentro, cuidado y disfrute en Bogotá
			253 - Sanear y/o titular 1.500.000 m2 de bienes públicos			
			245 - Fortalecer un (1) Observatorio del espacio público mediante la implementación de la política Distrital de Espacio Público			

Plan de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI						
Propósito	Logro	Programa	Meta PDD	Estrategia	Producto PMR	Proyecto de Inversión
5. Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente	30. Incrementar la efectividad de la gestión pública distrital y local	56. Gestión Pública Efectiva	528 - Implementar una (1) estrategia para la sostenibilidad y mejora de las dimensiones y políticas del MIPG en el Sector Gobierno	Innovación administrativa Gestión social	4.Inventario general del espacio público y bienes fiscales del distrito consolidado y administrado	7862 – Fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional del DADEP, para un mejor servicio a la ciudadanía en Bogotá
			526 - Implementar una (1) estrategia para fortalecer la capacidad operativa y de gestión administrativa del Sector Gobierno	Innovación administrativa		
			527 - Implementar una (1) estrategia para fortalecer y modernizar la capacidad tecnológica del Sector Gobierno.	Madurez tecnológica		7876 – Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá D.C.
			526 - Implementar una (1) estrategia para fortalecer la capacidad operativa y de gestión administrativa del Sector Gobierno	Fortalecimiento de la Gestión jurídica	5. Espacio público sostenido y defendido	7877 – Fortalecimiento de la gestión y el conocimiento jurídico en el DADEP, para la defensa del espacio público y el patrimonio inmobiliario de Bogotá D.C.

3. GENERALIDADES DEL PLAN

3.1 Diagnóstico

Para la construcción del Plan de Servicio a la Ciudadanía en la vigencia 2022, se ha tenido en cuenta las recomendaciones tanto de la Oficina de Control Interno de la Entidad, como el autodiagnóstico del MIPG, somo se observa a continuación:

Documento	Tema	Fortalezas	Debilidades
Informe de auditoría de Control interno	Informe Atención al Ciudadano sobre	Tramita de forma adecuada las solicitudes	Mejorar controles e información confiable para

Documento	Tema	Fortalezas	Debilidades
artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 radicado con el número Orfeo 20211300018483 del 14/05/2021	las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias II semestre 2020	de los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención. Tiene reconocimientos de los ciudadanos, principalmente en la atención "presencial", en el marco de condiciones de equidad, transparencia y respeto	la oportunidad en las respuestas de las peticiones ciudadanas y reportes del proceso. Realizar informe integral, con los mismos parámetros de medición, donde se facilite al ciudadano la comprensión articulada del comportamiento y resultado de las PQRS en la entidad. Socializar al interior del grupo de atención al ciudadano, informes y unificar criterios. Se requiere revisar y establecer la efectividad de los indicadores que se encuentran determinados, especialmente el de oportunidad. Para el manejo de los datos personales, y la encuesta del servicio se debe fortalecer la comunicación por el canal telefónico (celular), a través de mensajes automáticos. Ausencia de formatos con criterios de accesibilidad para realizar trámites en línea
Informe de auditoría de control interno de confrontación evidencias autoevaluación 2021 radicado con el número ORFEO 20211300025193 del 15/07/2021	Seguimiento de la Gestión a los procesos institucionales mediante el Modelo de Confrontación de evidencias del Modelo de Autoevaluación	La entidad cuenta con estrategia de racionalización tecnológica para uno de sus trámites, definida en el marco de la emergencia por Covid-19. Los constructores y ciudadanos, son	Incorporar las necesidades, expectativas y temática de mayor inconformidad en la PQRS, de los ciudadanos, en los procesos y procedimientos. Ausencia de encuestas dirigidas a los ciudadanos, para valorar la satisfacción

Documento	Tema	Fortalezas	Debilidades
		atendidos en la VUC, para la radicación, agendamiento, revisión de documentos y aclaración de inquietudes; por medio de las plataformas virtuales Meet y Zoom; así mismo, se socializó la mejora con los funcionarios de atención al ciudadano	de la información estadística disponible en los canales de difusión de la entidad (Calificador del servicio) Acciones encaminadas a la verificación de la oportunidad de las respuestas de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y el acuerdo Distrital 731 de 2018 para el manejo y cierre oportuno de los derechos de petición en el Sistema Bogotá te escucha. Controles para fortalecer la actualización de la información publicada en la página web de la entidad.
Informe de auditoría de Control interno artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 radicado con el número Orfeo 20211300035023 del 28/09/2021	Informe Atención al Ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias I semestre 2021	Diseño de la Estrategia de "Todos somos atención a la ciudadanía" con 5 líneas estratégicas, que permitirán garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades, implementando acciones de mejora en el proceso, logrando condiciones de equidad, transparencia y respeto	Debilidad en cuanto a la oportunidad en las respuestas de las peticiones ciudadanas Desactualización de la información del proceso en Sistema de Gestión, de acuerdo con la Resolución 117, en el visor de documentos. Frente a la claridad en los informes de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, publicados en la web, para consulta del ciudadano del número de peticiones recibidas, trasladadas y asignadas Se debe impulsar la cultura de promoción de protección de datos.

Documento	Tema	Fortalezas	Debilidades
Informe de auditoría de Control interno Seguimiento a lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia. Artículo 5 numeral 8 del Decreto Distrital 371 de 2010, radicado con el número ORFEO 20211300038623 del 29/10/2021	Seguimiento a lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.	La entidad cuenta con canales de atención virtual, telefónico y presencial para atender las solicitudes de la ciudadanía. Nuevo diseño en la página de la entidad donde tiene disponible información de su interés para la ciudadanía de forma rápida y sencilla. Diseño e implementación de la estrategia **"Todos somos atención a la ciudadanía"** que contempla aspectos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como: • Innovación • Coordinación interinstitucional • Medición y Control • Fortalecimiento de canales de atención • Fortalecimiento del Talento Humano. Dispone de varios sistemas de información tanto internos como externos que soportan el proceso. Tiene inscritos los trámites y otros	Crear los indicadores para medir las características y preferencias, medición tiempo de espera de los ciudadanos en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Mejorar la oportunidad en el cierre de las peticiones de las PQRS en el Sistema de Bogotá te escucha, para el I semestre de 2021. Adelantar acciones para la atención a las personas con discapacidad Cognitiva, Mental, Sordoceguera y Múltiple. Ausencia de señalización en otras lenguas o idiomas en la entidad. Articular para el desarrollo del web servicies entre Bogotá Te Escucha y ORFEO. Faltan controles en las publicaciones de intranet, para evitar inconsistencias y dudas de los documentos vigentes Falta un documento o mecanismo que evidencie las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias que hacen los ciudadanos y la información de las mejoras llevadas a cabo en cada proceso y procedimiento.

Documento	Tema	Fortalezas	Debilidades
		procedimientos administrativos-opa en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT Aplica encuestas para la evaluación del servicio prestado a través de los canales de atención	

3.2 Formulación

Para la elaboración del Plan de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2022 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, realizó la revisión de las observaciones emitidas por las Auditorías Internas de la vigencia 2021 y fueron tenidas en cuenta los informes de seguimiento realizados en la vigencia de los planes, identificando las acciones que debían ser trabajadas, reforzadas e interiorizadas en la Entidad por parte de los servidores públicos y colaboradores.

Es importante mencionar, que dicha formulación trae como énfasis en la estrategia de "TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA" y su continuidad a fin de generar estrategias que incidan en generar procesos de innovación en los canales de comunicación con el ciudadano y sus principales necesidades, la coordinación interinstitucional en proceso de capacitación, la medición de la calidad de los canales de atención y el fortalecimiento del talento humano en estrategias de comunicación y cualificación de sus competencias.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivos generales

Garantizar la adecuada atención a los ciudadanos y las 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.

3.3.2 Objetivos específicos

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.

3.4 Alcance

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.

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.

3.5 Estrategias

- Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades
- Coordinación interinstitucional para realizar jornadas de formación sobre el manejo, intervención y/o gestión del Espacio Público, dirigida a funcionarios del distrito.
- Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.
- Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.

- 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

3.6 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 2022 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.

3.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento

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.

El cumplimiento del presente plan está a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía 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 2022, 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.

3.8 Metodología de seguimiento y publicación

El área de Atención a la Ciudadanía, 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 y de los canales de comunicación externos de la entidad.

4. Actividades del Plan

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, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 y las actividades para operativizar la estrategia "Todos somos Atención a la Ciudadanía" y que se detallan a continuación:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022 Cuarto Componente *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano* y Quinto Componente *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información*

Componente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	Documentar e implementar la metodología de selección del funcionario y/o contratista destacado en la atención a la ciudadanía.	Establecer una metodología para la selección del funcionario y/o contratista destacado en la atención a la ciudadanía.	Subdirección Administrativa, Financiera - Atención al Ciudadano	30/11/2022
	Documentar e implementar la mesa técnica para el seguimiento de respuestas a derechos de petición	Establecer una mesa técnica de seguimiento a las respuestas a derechos de petición.	Subdirección Administrativa, Financiera - Atención al Ciudadano	11/30/2022
	Establecer una herramienta de evaluación y diagnóstico de la calidad de los servicios prestados en el canal presencial	Implementar un calificador de servicio, para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en el canal presencial	Subdirección Administrativa, Financiera - Atención al Ciudadano Oficina de sistemas	30/11/2022
	Documentar e implementar el mecanismo de diagnóstico, seguimiento y mejora en la atención al ciudadano	Implementar una estrategia de Ciudadano Incógnito que permita establecer acciones de mejora en la atención de la ciudadanía	Subdirección Administrativa, Financiera - Área Atención al Ciudadano	30/11/2022
	Socializar permanentemente los canales de atención trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Elaborar un Brief para socializar los canales de atención, trámites y servicios institucionales	Subdirección Administrativa, Financiera - Área Atención al Ciudadano	30/11/2022
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Realizar las acciones de implementación y seguimiento de la herramienta de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 del 2014 de Transparencia, y acceso a la información pública, y la Ley 1581 de 2012 Protección de datos.	Implementar una herramienta de seguimiento para el cumplimiento de la Ley de Transparencia, y acceso a la información pública 1712 del 2014, y la Ley de Protección de datos. 1581 de 2012	Subdirección Administrativa, Financiera - Atención al Ciudadano	30/11/2022
	Socializar permanentemente los canales de atención trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Elaborar un Brief para socializar los canales de atención, trámites y servicios institucionales	Subdirección Administrativa, Financiera - Área Atención al Ciudadano Grupo De atención al ciudadano	30/11/2022
	Diseñar y documentar un instructivo que optimice la utilización de la información	Implementar un Instructivo para que el ciudadano utilice eficientemente la información	Subdirección Administrativa, Financiera - Área	30/11/2022

Componente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
	del micrositio de Atención a la Ciudadanía.	suministrada en el micrositio de Atención a la Ciudadanía.	Atención al Ciudadano	

Plan Estratégico Servicio a la Ciudadanía con enfoque de participación 2022

Estrategia	Meta	Producto	Fecha programada	Responsables
Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.	Implementar un chat basado en inteligencia artificial y WhatsApp, para ofrecer información relacionada con los temas de las preguntas más frecuentes de la ciudadanía	Chatbot y Whatsapp implementado en la web	31/11/2022	Oficina de Sistemas Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano.
Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.	Implementar un sistema automático para el agendamiento de citas online, donde la ciudadanía consulta sobre temas misionales.	Sistema de agendamiento de citas ONLINE implementado en la web	31/11/2022	Equipo de Atención a la Ciudadanía - Oficina de Sistemas Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano.
Establecer preferencias de los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad, con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.	Actualizar la caracterización de los usuarios del DADEP	Documento de actualización de la caracterización de los usuarios	15/12/2022	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención a l Ciudadano. Oficina de Comunicaciones Todas las dependencias de la Entidad
Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trabajabilidad y cuantificación.	Implementar un calificador de servicio para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en el canal presencial	Calificador de Servicio	31/11/2022	Oficina de Sistemas Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano
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	Personalizar el trato a la ciudadanía y demostrar profesionalidad a través de competencias en atención al ciudadano	Realizar dos (2) actividades para fortalecer las competencias del talento humano y mejorar la redacción de las respuestas a la ciudadanía	30/10/2022	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano y Talento Humano

reconocimiento de sus derechos	Documentar un plan de incentivos no pecuniarios para destacar el desempeño de los funcionarios y/o colaboradores en relación con: • Atención de canales • Oportunidad y calidad de respuesta de PQRSD	Diseñar el documento de la metodología para seleccionar al funcionario destacado en relación con la oportunidad y calidad de las respuestas de PQRSD	31/11/2022	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano y Talento Humano

5. 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*

6. 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 para consulta.

7. 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 1757 de 2015: Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2052 del 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- 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: Alejandra María López/ Liliana Aguilar Puentes / Paula Alejandra Martínez Calderón
Revisó: Isaías Sánchez Rivera
Aprobó: Mariela Pardo Corredor
Código de archivo: 4081355 Planes de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
4	27/04/2022	-