ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCION **1**

1. OBJETIVO GENERAL **1**
1.1. Objetivo Específicos 1

2. CONCEPTOS Y MARCO LEGAL **1**

3. TEMAS QUE COMPRENDEN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA **1**

4. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN **1**

5. RECURSOS INVOLUCRADOS **1**

6. DEFINICIONES Y SIGLAS **1**

7. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA **1**

8. GRUPOS DE INTERES CARACTERIZADO **1**

9. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA **1**
9.1. Virtuales 1
9.2. Presenciales 1
9.3. Telefónicas 1
9.4. Buzones 1

10. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA **1**

11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA **1**

INTRODUCCION

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP - en cumplimiento de las normas que establecen la participación ciudadana para las entidades del sector público, y teniendo en cuenta la misión institucional, abre espacios a través de un diálogo permanente, para que los habitantes y visitantes de la ciudad interactúe frente al diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas institucionales, fortaleciendo así el uso de los canales diseñados (herramientas y/o medios físicos y electrónicos), que evidencian el que hacer de la Entidad.

Para el diseño de esta estrategia, se partió del hecho que se denomina **participación ciudadana** a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política.

Debido al quehacer institucional de la Defensoría del Espacio Público, se cuenta con una participación activa de los diferentes actores de la sociedad, y se manifiesta en distintos momentos y formas y cobra sentido cuando la acción de los habitantes y visitantes de la ciudad se traduce en consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos generales o específicos, más no personalizados a decisiones de la entidad, en el marco de su quehacer misional y administrativo.

La Defensoría del Espacio Público asume la participación de la ciudadanía como una oportunidad de mejorar su accionar con la interrelación con todos los actores y partícipes en su quehacer misional y administrativo.

La estrategia de participación ciudadana está en concordancia con el objetivo del Manual de Comunicaciones de la entidad, en el sentido que también concurre para ayudar a fomentar una cultura de corresponsabilidad que contribuya a la satisfacción de las demandas ciudadanas, garantizar el servicio con transparencia y facilitar el control social.

Con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la estrategia de Participación Ciudadana en la Defensoría del Espacio Público se construyó con base en los resultados obtenidos al realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad, y se elaboró articuladamente con el direccionamiento estratégico, la planeación institucional y la rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el presente documento se contempla la fase del diagnóstico mediante el análisis de los conceptos, aspectos legales, canales, usuarios institucionales que conforman la estrategia de participación ciudadana de la Defensoría del Espacio Público, con lo cual se promueve la creación de espacios de interlocución e interacción con los habitantes y visitantes de la ciudad; y se constituyen en mecanismos efectivos para aplicar los principios de transparencia, responsabilidad, moralidad y de rendición de cuentas al ciudadano, por el cual y para el cual, todos los empleados públicos de la entidad deben su trabajo diario en los diferentes niveles organizacionales.

En este marco, durante la vigencia 2018 la Estrategia de Participación Ciudadana que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP ejecutará, está dirigido a satisfacer las necesidades de información, consulta de usuarios, clientes y grupos de interés, el cual deberá ser aplicado por los servidores

de la entidad como un proceso de interacción ciudadana permanente, el cual fue construido a través de una labor colaborativa entre la ciudadanía y los servidores de las diferentes áreas de la Entidad.

La Estrategia de Participación Ciudadana del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, tiene en cuenta los elementos dispuestos en su plataforma estratégica, directamente en el objetivo estratégico No. 6: "*Desarrollar mecanismos que permitan la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas a través de la interacción y participación con la ciudadanía y los grupos de interés*", el cual se sustenta con el proyecto de inversión 1066 Fortalecimiento Institucional del Dadep, dentro del programa "42 – Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía, del eje transversal "07 – Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia" del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos".

1. OBJETIVO GENERAL

Promover de forma permanente la participación ciudadana a través de espacios diseñados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con el fin de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre sus grupos de interés y suministrar información sobre sus planes, proyectos, programas y gestión institucional.

1.1. Objetivo Específicos

1. Facilitar las instancias de participación ciudadana fortaleciendo los espacios de interrelación y retroalimentación entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, ciudadanos y demás partes interesadas.

2. Brindar información pertinente, oportuna y acorde con las necesidades de los ciudadanos y demás partes interesadas, que faciliten los ejercicios de participación de acuerdo con la temática y espacio asignado.

3. Socializar los planes, programas y proyectos estratégicos de la Defensoría del Espacio Público con los ciudadanos y partes interesadas.

4. Incentivar el uso de los canales de atención con el fin de establecer una comunicación más efectiva, rápida y oportuna entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y sus partes interesadas.

Alcance:

La presente estrategia está dirigida a los ciudadanos y demás partes interesadas y su ejecución involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias de la Entidad, contemplando diferentes mecanismos, herramientas e instancias en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

2. CONCEPTOS Y MARCO LEGAL

A continuación, se presenta un breve análisis y acciones de participación con los cuales se compromete la entidad en atención o complementación del marco legal.

En el Articulado del Plan Distrital de Desarrollo 2016 - 2020 - EJE TRANSVERSAL 4: GOBIERNO LEGÍTIMO, FORTALECIMIENTO LOCAL Y EFICIENCIA - Artículo 56 Gobierno Legítimo y Eficiente, prevé las acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local.

En el documento CONPES, Política Nacional de Servicio al Ciudadano (3649 de 2010), se expresa de manera clara la problemática central de gran parte de la ciudadanía frente a las entidades públicas, cual es la:

"*Insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y probidad de la misma*".

Por tanto, se propone como objetivo central:

"*Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional*".

Del documento CONPES, "*Importancia de la Estrategia de Gobierno en Lín*ea" (3650 de 2010), define al Gobierno Electrónico como:

"*el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana*".

El Decreto 1499 de 2017 que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 16 Políticas de Gestión y Desempeño lideradas por 10 entidades.

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública indica que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

A continuación, se relaciona el marco legal de la estrategia de participación ciudadana de la Defensoría del Espacio Público.

A NIVEL NACIONAL

A NIVEL NACIONAL	
Artículos 2, 13, 40, 74, 79, 95, 103, 270	Constitución Política de Colombia, 1991
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995: Artículo 58	Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado
Ley 393 de 1997:	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento.
Ley 489 de 1998 Artículos 32; (Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011) y reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1714 de 2000; 33; 34 y 35.	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.
Ley 734 de 2002	Código Disciplinario Único
Ley 850 de 2003	Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 Artículos 78, 79, 80. Democratización de la administración pública	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.
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 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018
Ley Estatutaria 1757 de 2015.	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 734 de 2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1272 de 2011.
Decreto 2573 de 2014	Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas

A NIVEL NACIONAL	
	y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
Decreto 103 de 2015	Por medio del cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Resolución 3564 de 2015	Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.2.2 y parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.

A NIVEL DISTRITAL	
Acuerdo 13 del 2000	Por el cual se reglamenta la participación ciudadana en la elaboración aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Desarrollo Económico y Social para las diferentes Localidades que conforman el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 131 de 2004, modificado por al Acuerdo Distrital 380 de 2009	Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades.
Acuerdo 142 de 2005	Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
Decreto 448 de 2007	Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
Decreto 503 de 2011	Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

3. TEMAS QUE COMPRENDEN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Teniendo como referencia el marco normativo general presentado en el numeral anterior y en concordancia con la metodología establecida para aplicar el nuevo modelo integrado de planeación y evaluación establecido en el Decreto 1499 de 2017, a continuación, se enuncian los ejes temáticos sobre los cuales se puede convocar a la ciudadanía para que participe.

- Rendición de cuentas
- Formulación de la planeación institucional
- Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos
- Ejecución de los programas, proyectos y servicios.
- Mejoras en los trámites y OPA's a los clientes institucionales
- Promoción del control social.

4. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la estrategia de participación ciudadana, ésta estará en cabeza del nivel directivo de la Defensoría del Espacio Público.

A pesar de lo anterior y con el ánimo de que la participación ciudadana sea oportuna a continuación, se relacionan los responsables de la elaboración y ejecución de la presente estrategia:

- La Oficina Asesora de Planeación
- El Grupo de Comunicaciones
- El Grupo de Atención al Cliente y/o Usuario
- Líderes de los procesos (Quienes determinaron los espacios de participación ciudadana).

5. RECURSOS INVOLUCRADOS

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuenta con los siguientes recursos para la ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana:

- **Recursos Humanos:** La entidad cuenta con el siguiente recurso humano:
  - Un grupo de profesionales de la comunicación que garantizan la planificación de las necesidades de información que tienen los grupos de interés de la Entidad;
  - El grupo de Atención al Cliente y/o Usuario, responsables de generar la información en lenguaje claro para la ciudadanía;
  - Cuenta con personal de planta y contratistas en las subdirecciones misionales encargados de transmitir información a la ciudadanía de la misionalidad de la entidad;
  - El grupo del área de sistemas, encargados de mantener actualizada la página web de la entidad.

- **Económicos:** Se identifican cuatro (4) proyectos de inversión que están relacionados con el tema de participación ciudadana así:

  - ***1064 - Estructurando a Bogotá desde el Espacio Público:*** A través de este proyecto se realiza la participación en los eventos de divulgación y

comunicación de las líneas de investigación del observatorio del espacio público.

- ***1065 - Cuido y defiendo el Espacio Público de Bogotá:*** A través de este proyecto se realizan las siguientes actividades:

a. Apoyo social sobre los contratos de administración y mantenimiento – CAMEP y demás contratos de administración.

b. Charlas relacionadas con la misionalidad de la entidad en temas de relacionados con la defensa del espacio público

c. Talleres a la ciudadanía sobre restituciones voluntarios de espacio público

d. Sensibilización de impacto a través del monitoreo de medios de las campañas realizadas por la entidad.

- ***1066 - Fortalecimiento Institucional DADEP***: Este proyecto cuenta con la meta "Diseñar y poner en operación 3 Estrategias del servicio a la ciudadanía".

- ***1122 - Fortalecimiento de la plataforma tecnológica de información y comunicación del DADEP***. Este proyecto apoya con personal en la actualización permanente de la página web de la entidad.

- **Tecnológicos:** Se cuenta con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y Correo Electrónico Google Apps.

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

Definiciones:

a. **Ciudadanía:** Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

b. **Control Social:** El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social ya que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado

c. **Diálogo**: Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.

d. **Medios Masivos:** Con el término medio de comunicación se hace una gran referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o de comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas).

e. **Participación Ciudadana:** La participación ciudadana es un concepto relacionado con la democracia participativa. Se trata la integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual en política, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.

f. **Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en

los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecido.

Siglas

a. **DADEP.** Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

b. SAF: Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario**.**

c. **SAI**: Subdirección de Administración Inmobiliaria.

7. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se describen los mecanismos de participación ciudadana a los cuales pueden acudir los habitantes y visitantes de la ciudad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas, tal como ocurre con las veedurías ciudadanas, las acciones populares, la acción de tutela, los derechos de petición y demás mecanismos de participación.

- **Veedurías Ciudadanas**. Ley 850 de 2003, reglamenta las veedurías ciudadanas. *Art.1o. definición*: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

  Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en

aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen.

- **Acciones Populares**. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88). Se desarrolla en la Ley 472 de 1998. El Art 2o. define las Acciones Populares como los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

- **Acción de Tutela**. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (CPC. Art. 86). Este artículo es reglamentado mediante los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

- **Derechos de Petición.** El derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (CPC. Art. 23), se facilita en la Defensoría del Espacio Público mediante el servicio en línea PQSR y denuncias, en donde se orienta a las personas a la hora de presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones: https://www.dadep.gov.co/sistema-distrital-quejas-soluciones

- **Otros mecanismos de Participación Ciudadana**. (CPC. Art. 103): El voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Incluye además que "*El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezca*". Se reglamenta con la Ley 134/94 sobre Mecanismos de Participación Ciudadana: Art. 99. De la participación administrativa como derecho de las personas. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley.

8. GRUPOS DE INTERES CARACTERIZADO

La segmentación de las personas naturales y/o jurídicas, clientes y/o usuarios, definida para el servicio y control de la entidad, son tenidas en cuenta para que los ejercicios de participación ciudadana sean más efectivos, dado que los esfuerzos se focalizaran a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan los clientes institucionales.

Los siguientes son los 3 segmentos definidos:

- Habitantes y visitantes de la ciudad
- Autoridades administrativas.
- Autoridades judiciales.

9. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público en concordancia con su estrategia de servicio ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónico, virtual y buzones electrónicos para que los habitantes y visitantes de la ciudad puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional y administrativo.

Ahora bien, con relación a los canales de comunicación y medios de participación que se encuentran disponibles para los ciudadanos, entidades y proveedores de bienes y servicios de la entidad, están los siguientes:

9.1. Virtuales

Uno de los principales canales de participación ciudadana para la Defensoría del Espacio Público lo constituye su portal de Internet www.dadep.gov.co; allí se puede encontrar información sobre normatividad; cifras estadísticas y gestión institucional; presupuesto y plan de adquisición; políticas, planes, programas y proyectos; trámites y servicios.

El ciudadano cuenta con los siguientes vínculos en la web:

ESPACIOS	ALCANCE
Servicio en línea PQSR y denuncias	Permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones desde el portal de la Defensoría del Espacio Público, a cualquier dependencia, sobre los productos y servicios prestados por la entidad.
Chat	En tiempo real los habitantes y visitantes de la ciudad pueden en tiempo real la formulación de sus inquietudes sobre los servicios prestados por la

ESPACIOS	ALCANCE
	Entidad.
Rendición de Cuentas	La rendición de cuentas es un mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Está dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública. Sirve, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad. La Defensoría del Espacio Público ha dispuesto de manera permanente en su portal web (https://www.dadep.gov.co/rendicion-cuentas) de un espacio virtual, a través del cual de manera continua, actualizada y clara se presenta a los grupos de interés, información sobre las acciones emprendidas por la entidad y los resultados sobre la gestión en cuanto al cumplimiento de sus metas. En este link se encuentra la información de la Audiencia virtual o presencial que son acciones de participación ciudadana.
Redes Sociales: • Facebook • Twitter • YouTube	Las redes sociales que tiene la entidad (Facebook, Twitter y YouTube) son canales que permiten brindarle al ciudadano un espacio de comunicación, interacción y servicio sobre temas generales de la Defensoría del Espacio Público. Por medio de la página web de la entidad y redes sociales se informará a los ciudadanos sobre los eventos de participación que se llevarán a cabo con la anticipación adecuada y los lineamientos correspondientes.

9.2. Presenciales

Por la naturaleza y responsabilidad social, la entidad cuenta con la capacidad logística y financiera para organizar eventos masivos y especializados en materia del uso y cuidado del espacio público de la ciudad, en el saneamiento del patrimonio inmobiliario, en la generación de información clara, precisa y de calidad sobre los temas de espacio público de Bogotá, así como del ámbito administrativo. La población objetivo de los eventos se sustenta en la segmentación de los habitantes y visitantes de la ciudad, a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan. Enseguida se relacionan los tipos de eventos de participación ciudadana presencial:

TIPO DE EVENTO	ALCANCE
Capacitación	Se organizan eventos de capacitación para el adecuado uso y cuidado del espacio público de la ciudad. Allí se explican las alternativas permitidas en la norma vigente para su administración y la manera de aplicarlas, además de conocer las valiosas opiniones de los habitantes y visitantes sobre el impacto de dichas medidas y los compromisos para su cumplimiento.
Conferencias, Foros, Paneles, Seminarios, talleres, Conversatorios, Congresos.	Se programan conferencias, foros y seminarios donde los habitantes y visitantes de la ciudad reciben información sobre la administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad, así como también sobre el uso, cuidado y disfrute colectivo del patrimonio público, lo cual permite identificar y analizar las mejores prácticas para ejercer el quehacer misional o administrativo a cargo de la Entidad. En este tipo de eventos se incluyen igualmente las videoconferencias, donde se organizan con expertos internos y/o externos la presentación de experiencias que tienen otras ciudades frente a la defensa del espacio público y para la administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad. Adicionalmente, la Defensoría del Espacio Público es invitada en ocasiones a dar charlas, entregar información de la entidad, capacitar a los habitantes y visitantes de la ciudad en eventos que no se programan en la entidad, pero de esta manera

TIPO DE EVENTO	ALCANCE
	también se generan acciones de participación Ciudadana.
Reuniones técnicas con las organizaciones comunitarias y con la academia.	De acuerdo con la temática, la entidad convoca a organizaciones comunitarias y a la academia, para la discusión de problemáticas que los estén afectando en temas del uso, cuidado y disfrute colectivo del patrimonio público, a fin de acordar acciones de mejora, siempre dentro del marco legal que regula el accionar de la Defensoría del Espacio Público y el Código de Integridad.
Puntos Móviles	Personal técnico de la entidad en ocasiones realiza desplazamientos a diferentes localidades de la ciudad, conformando así puntos móviles de atención donde la Defensoría del Espacio Público entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la Entidad como el de PQSR y Denuncias.
Ferias de Servicio	La Administración Distrital organiza ferias de Servicio en que la Defensoría del Espacio Público asiste con toda su logística para atender a los ciudadanos e interactuar con ellos en lo que requieran La participación de la Defensoría del Espacio Público en estas ferias de servicio, facilita el dar a conocer de mejor manera todos los trámites y *OPAS* de la entidad y permite que sean prestados a la ciudadanía de una forma más directa. También son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la Defensoría del Espacio Público como el de PQSR y Denuncias.
Audiencia Rendición de Cuentas	El evento principal de la Rendición de Cuentas es la Audiencia Presencial adelantada por el señor alcalde de Bogotá en el mes de marzo, allí se da toda la información a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad en la vigencia anterior. A nivel distrital la Defensoría del Espacio Público como parte del sector gobierno participa en la rendición de cuentas anual de la Administración Distrital, que se realiza en el mes de marzo y la cual es dirigida por el Alcalde Mayor. En dicha rendición

TIPO DE EVENTO	ALCANCE
	de cuentas se presenta por sectores a la ciudadanía, un informe de gestión contractual y administrativa, de la vigencia inmediatamente anterior. Lo anterior en cumplimiento al Acuerdo Distrital 131 de diciembre de 2004 modificado por el Acuerdo 380 de junio de 2009. Dentro de las etapas previas a la audiencia de rendición de cuentas, se realiza participación ciudadana desde la planeación de la audiencia (diálogos ciudadanos), en dónde se le solicita a la ciudadanía en general comentar cuales son los temas sobre los cuales desea conocer en la audiencia y su asistencia al ejercicio. En la realización de la Audiencia se reciben observaciones, dudas, sugerencias o felicitaciones de los asistentes. Una vez finalizada la audiencia las participaciones que no puedan ser respondidas en la audiencia en vivo serán contestadas a través del correo electrónico institucional. Así mismo existen ejercicios de diálogo, en los que no solo participan las personas que se encuentran de manera presencial, sino que hay otras que envían mensajes por chat, correos electrónicos y otros medios virtuales.

9.3. Telefónicas

Interacción telefónica: A través del PBX y la línea Bogotá 195 la Defensoría del Espacio Público atiende y orienta a los ciudadanos, resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de las obligaciones. Así mismo, convoca y cita a los habitantes de la ciudad para atender en los diferentes procesos.

9.4. Buzones

El servicio de Buzón Institucional es una herramienta de apoyo al cumplimiento de las obligaciones institucionales de la Entidad.

El buzón está disponible al público frente a la ventanilla de radicación de la Entidad, con el fin de unificar los canales de entrada de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

10. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se enmarcan los eventos y actividades que llevará a cabo la Defensoría del Espacio Público durante el año 2018 con el fin de hacer presencia institucional:

Actividades	Objetivos de la Actividades	Periodicidad	Responsable
Publicar en el portal Web información institucional, noticias de interés y actividades o eventos programados por la entidad y socializarlas a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) para incentivar la participación ciudadana	**1.** Difundir y mantener actualizada la información institucional y de gestión de la entidad, facilitando el acceso a la información pública. **2.** Dar a conocer a los ciudadanos las actividades y eventos que se llevaran a cabo por parte de la entidad.	De acuerdo a la necesidad: Mensual, Trimestral, Semestral y anual.	Grupo de Comunicaciones

Actividades	Objetivos de la Actividades	Periodicidad	Responsable
Atender las redes sociales: Facebook Twitter y YouTube y generar reporte de estadísticas	Generar un mayor acercamiento con la comunidad virtual, interactuando con los grupos de interés.	Diariamente	Grupo de Comunicaciones
Publicar informes de gestión de la entidad	Difundir de manera actualizada la gestión de la entidad a los grupos de interés.	Permanente	Oficina Asesora de Planeación
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano programados por la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá.	Espacios de diálogo con la ciudadanía con el fin dar a conocer las funciones, trámites y servicios de la entidad.	De acuerdo con la agenda de eventos proyectada	Grupo de Servicio Ciudadano
Realizar y participar en eventos a nivel Distrital, Nacional e Internacional	Intercambio de conocimientos y experiencias	De acuerdo con la agenda de eventos proyectada	Grupo de Comunicaciones con el acompañamiento de las áreas misionales
Participar en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Participar en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Sector Gobierno	1 vez al año	Oficina Asesora de Planeación
Elaborar y publicar en la página web de la entidad la estrategia de participación ciudadana	Dar a conocer a los grupos de interés, los escenarios de participación ciudadana diseñados	1 vez al año	- Áreas involucradas - Grupo de comunicaciones - Oficina

Actividades	Objetivos de la Actividades	Periodicidad	Responsable
	por la entidad.		Asesora de Planeación
Elaborar informe semestral de avance de la ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana y publicarla en la página web de la entidad	Informe semestral de ejecución	Semestral	- Áreas involucradas - Grupo de comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación

11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

El seguimiento a las actividades registradas en la Estrategia de Participación Ciudadana estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, con el acompañamiento de las áreas involucradas, la cual presentará de manera semestral un informe de avance de las acciones adelantados por la entidad.

Proyectó: Lina Maria Hernandez Acosta – Profesional Universitaria de la Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Isaías Sánchez Rivera – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación