Plan de Servicio a la Ciudadanía

2023

Código SG/MIPG	127-PPPAC-03
Vigencia desde	09/06/2023
Versión	05

Proceso Atención a la Ciudadanía

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. 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 4
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 13
3.3 Objetivos 13
3.3.1 Objetivos Generales 13
3.3.2 Objetivos Específicos 14
3.4 Alcance 14
3.5 Estrategias 14
3.6 Recursos 14
3.7. Responsables del cumplimiento y seguimiento 15
3.8. Metodología de seguimiento y publicación 15
4. ACTIVIDADES DEL PLAN 15
5. RIESGOS ASOCIADOS AL PLAN 17
6. INDICADORES 17
7. NORMATIVIDAD 17

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP-, en el desarrollo de la estrategia de Atención a la ciudadanía y la mejora continua de los procesos; presenta el Plan de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2023; como una herramienta de planeación y seguimiento a las estrategias para la mejora de los servicios de la Entidad y la relación con el ciudadano.

Entre el desarrollo de la relación que se ejerce de la ventanilla hacia adentro y el contacto directo con los ciudadanos puertas afuera, se establecen las herramientas esenciales para el logro de los objetivos misionales, en tanto que la promoción de la mejora de los trámites - servicios y el eficiente manejo de las peticiones ciudadanas permiten promover la práctica del Buen Gobierno.

De este modo en el marco de la estrategia **"Todos Somos Atención a la Ciudadanía"** se busca la mejora de los canales de comunicación y la interacción con los ciudadanos priorizando las necesidades y aplicando los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez., para una adecuada prestación de los servicios ofertados.

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.

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.

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 aplica las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, las cuales se presentan a continuación:

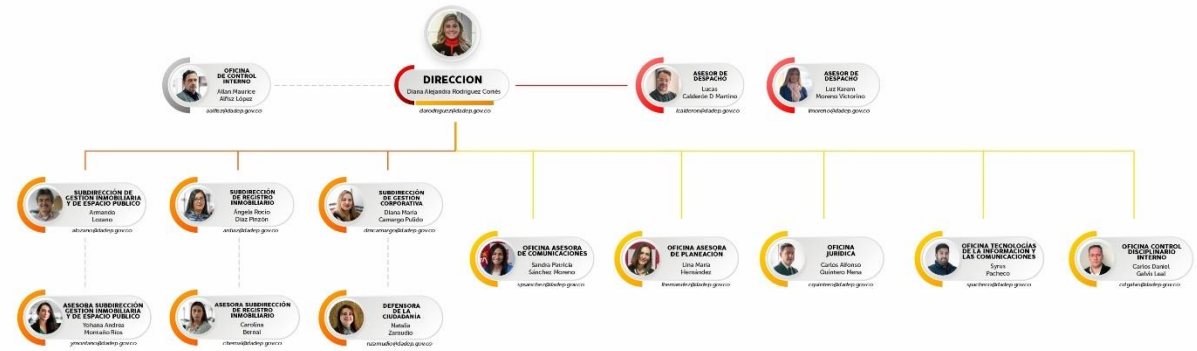
Dimensión MIPG	No.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia líder de la implementación de la Política
1. Talento Humano	1	Gestión Estratégica Del Talento Humano	Subdirección de Gestión Corporativa
	2	Integridad	Subdirección de Gestión Corporativa
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	3	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
	4	Compras y Contratación Pública	Oficina Jurídica
	5	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Subdirección de Gestión Corporativa
3. Gestión con Valores para Resultados	6	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión Corporativa
	7	Gobierno Digital	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
	8	Seguridad Digital	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
	9	Defensa Jurídica	Oficina Jurídica
	10	Mejora Normativa	Oficina Jurídica
	11	Servicio al Ciudadano	Subdirección de Gestión Corporativa
	12	Racionalización de Trámites	Subdirección de Gestión Corporativa
	13	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión Corporativa
	Componente	Gestión Ambiental (Componente)	Subdirección de Gestión Corporativa
4. Evaluación de Resultados	14	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
5. Información y Comunicación	15	Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental)	Subdirección de Gestión Corporativa
	16	Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión Corporativa
	17	Gestión de la información estadística	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación	18	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión Corporativa

Dimensión MIPG	No.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia líder de la implementación de la Política
7. Control Interno	19	Control Interno	Oficina Asesora de Planeación

2.6 Estructura Funcional

Ahora bien, para el desarrollo de la misionalidad de la Entidad y el cumplimiento de sus competencias, el Decreto 479 del 25 de octubre de 2022 "Por medio del cual se modifica la planta de empleos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público" y el Decreto 478 del 25 de octubre de 2022 " Por medio del cual se modifica la **estructura** organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público" (Se modifica el Decreto 138 del 22 de abril de 2002, Decreto 092 de 2006 y el Decreto 342 de 2007), estableció la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Defensoría del Espacio Público, fundamentadas en los criterios que persiguen la integridad de los procesos a cargo de la Entidad. Esta fue implementada través de una estructura plana y flexible, con un enfoque gerencial y coordinado como se observa en el siguiente organigrama:

Imagen 1. Organigrama Defensoría del Espacio Público -DADEP



2.7 Mapa de Procesos

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, cuenta con catorce (14) procesos para el logro de los objetivos misionales, relación que se presenta en la siguiente tabla:

Procesos Institucionales			
Estratégicos	3	Direccionamiento Estratégico.	Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la Dirección.
		Atención a la Ciudadanía	
		Administración y Gestión del Observatorio y la Política de Espacio Público de Bogotá	

Procesos Institucionales			
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:

Imagen 2. Mapa de Procesos de la Defensoría del Espacio Público -DADEP

Fuente: Visor MIPG DADEP https://sgc.dadep.gov.co/ Recuperado 31-01-2023

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 Comunicaciones Externas
	Procedimiento Comunicaciones Internas
	Procedimiento Redes sociales
	Procedimiento Planeación y Gestión Institucional

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento Control de documentos
	Procedimiento Identificación y evaluación de requisitos legales
	Procedimiento Planificación Operativa del SIG
	Procedimiento Participación Ciudadana – Rendición de cuentas
	Procedimiento gestión del conocimiento y la innovación
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 cambio de uso de las zonas o bienes de uso público
	Procedimiento consolidación del inventario general de espacio
	Procedimiento Consolidación del Inventario General de Espacio Público y Bienes Fiscales
Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	Procedimiento acciones administrativas de contribución por valorización
	Procedimiento Administración de Bienes Públicos y Fiscales del Nivel Central
	Procedimiento Administración Directa
	Procedimiento concepto previo de la conveniencia técnica y jurídica de la aceptación de bienes inmuebles ofrecidos a título de dación de pago
	Procedimiento conformación, funcionamiento y control de los distritos especiales de mejoramiento y organización sectorial – DEMOS proceso administración del patrimonio distrital
	Procedimiento control administrativo del inventario general de espacio público y bienes fiscales
	Procedimiento de saneamiento de documentos de entrega
	Procedimiento exención y/o exclusión del impuesto predial
	Procedimiento Trámite de asociaciones público privadas – APP
	Procedimiento enajenación de Bienes Fiscales
Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.	Procedimiento Defensa Preventiva y Persuasiva
	Procedimiento Defensa Administrativa
	Procedimiento Espacio Público Resiliente
	Procedimiento Pedagogía del Espacio Público
Gestión de la Información y la Tecnología.	Procedimiento Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica
	Procedimiento de activos de información
	Procedimiento Creación de usuarios
	Procedimiento Seguridad de la Información
	Procedimiento Sistemas de Información
	Procedimiento gestionar los acuerdos de servicio
	Procedimiento Gestionar la identificación y construcción de soluciones
	Procedimiento Gestionar proyectos
	Procedimiento Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno
	Procedimiento Gestionar la aceptación del cambio
	Procedimiento Gestionar los activos
	Procedimiento gestionar la configuración
	Procedimiento gestionar Incidentes de Seguridad de la Información
	Procedimiento Gestionar el Entorno

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento revisar la infraestructura TI
	Procedimiento Gestionar la operación de servicios externos de TI
	Procedimiento Ejecución de las Actividades Operativas Servicios TI
	Procedimiento Gestionar Operaciones
	Procedimiento Gestionar Problemas
	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
	Procedimiento asegurar el compromiso de los interesados
	Procedimiento Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance
	Procedimiento Gestionar la continuidad
	Procedimiento Mantener una estrategia de continuidad
	Procedimiento Revisar, mantener y mejorar el Plan de Continuidad
Gestión Jurídica	Procedimiento Actos Administrativos
	Procedimiento Comité de Conciliación
	Procedimiento Defensa Judicial
	Procedimiento Emisión de Conceptos
	Procedimiento Segunda instancia de los procesos policivos
Gestión de los Recursos.	Procedimiento Adquisición y Administración de Bienes y Servicios.
	Procedimiento cobro persuasivo
	Procedimiento cumplimiento de providencias judiciales y de acuerdos derivados de la aplicación de un mecanismo alternativo de solución de conflictos – MASC
	Procedimiento reconocimiento contable de las cuentas por cobrar y deterioro de cartera
	Procedimiento reconocimiento contable del patrimonio inmobiliario distrital en aplicación del marco normativo contable para entidades de gobierno
	Procedimiento Control Operacional Seguimiento y Medición.
Gestión Documental	Procedimiento Archivo de Documentos
	Procedimiento Control de Registros
Gestión del Talento Humano	Procedimiento Vinculación y Administración del Servidor Público.
	Procedimiento evaluaciones médicas ocupacionales
	Procedimiento Gestión De Actos Y Condiciones Inseguras
	Procedimiento gestión del cambio
	Procedimiento Inspecciones Planeadas
	Procedimiento Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo.
	Procedimiento registros y estadísticas SST
	Procedimiento Teletrabajo
Verificación y Mejoramiento Continuo	Procedimiento planes de mejora
	Procedimiento administración de los riesgos
Evaluación y Control	Procedimiento Auditorías Internas
	Procedimiento plan de mejora auditoria
	Procedimiento planeación, elaboración y seguimiento del plan anual de

Proceso	Procedimiento
	auditoria
Control Disciplinario Interno	Procedimiento de Control Disciplinario Interno

2.10 Plan de Desarrollo – DADEP

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP 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

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
						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 2023, se tomaron las recomendaciones de la Oficina de Control Interno de la Entidad, así como el autodiagnóstico del MIPG y las recomendaciones generadas por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como se observa a continuación:

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
Informe Atención al Ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Oficina de Control Interno	Valorar la gestión del proceso de Atención al cliente y/o usuario, encargado de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para el **segundo semestre de la vigencia 2021**,	De acuerdo con las encuestas de percepción sobre la prestación de la atención a la ciudadanía en los módulos de atención presenciales, el 98% de los usuarios percibieron que la atención, la amabilidad y la respuesta en excelente, sin embargo y al pesar que el porcentaje de espera en recibir respuesta se ubica en un 91%, es importante determinar las causas que llevaron a calificar como "malo" la atención a un ciudadano para el mes de septiembre.
			El análisis efectuado a la calidad y oportunidad de las respuestas con base en los criterios definidos, el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2031 por parte de la entidad, se presentó en "manejo del sistema" con un 21%.
			Es necesario la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los plazos en el sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
			El proceso de información y capacitación de los servidores públicos posee particular importancia, ya que solo del mismo es posible garantizar la actualización de sus conocimientos y el mejoramiento continuo de sus competencias, ante las continuas exigencias en el entorno le hace para que puedan responder efectivamente a los requerimientos de la sociedad a las exigencias de eficiencia en el servicio y en virtud también de sus necesidades de desarrollo personal, razón por la cual es necesario mayor participación de los funcionarios y colaboradores DADEP en este tipo de actividades.
		Valorar la gestión del proceso de Atención al cliente y/o usuario, encargado de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para el **primer semestre de la vigencia 2022.**	En el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha elaborados por la Dirección Distrital de Calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidencio que el Dadep durante el primer semestre 2022, presento tres (3) peticiones vencidas en el sistema, ocasionado que las acciones para mejorar este aspecto sea incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad ejecute siguiendo los parámetros establecidos.
			El cumplimiento al Decreto 371 de 2010 de acuerdo con el Reporte Red Distrital de Quejas y reclamos de la Veeduría Distrital, para el primer semestre de la vigencia 2022 en promedio es de 99.87%, se preserva y fortalece la transparencia y la prevención de la corrupción, los requerimientos que interponen la ciudadanía son consolidados en la herramienta de gestión creada por la administración, para realizar seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A la fecha de este seguimiento no estaba cargado el último informe de la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para el mes de julio de 2022.
			El análisis efectuado a la calidad y oportunidad de las respuestas con base en los criterios definidos, el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2022 por parte de la entidad, se presentó en “manejo del sistema” con un 17%.
			Dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.
			Revisar la pertinencia de las acciones implementadas en el plan de mejoramiento suscrito la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de ser necesario plantear acciones que permitan emitir respuestas que cumplan cabalmente con los criterios de calidad.

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
			Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad.
Informe de monitoreo de mayo de 2022	Dirección Distrital de Calidad Del Servicio	visita de monitoreo al servicio del punto de atención a la ciudadanía ubicado en SuperCADE CAD	Sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo: Uno de los servidores no utiliza chaqueta institucional ni carné, de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 2, numeral 4 Protocolos de Atención por Canal de Atención, 4.1 Canal de Atención Presencial.

3.2 Formulación

Para la elaboración del Plan de Servicio a la Ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de la vigencia 2023, se revisaron las observaciones emitidas por la oficina de Control Interno durante las Auditorías realizadas al interior de la Entidad en la vigencia 2021 y vigencia 2022. Así mismo, fueron de gran importancia 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 tiene énfasis en la estrategia "TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA" y se requiere su continuidad a fin de generar la operativización de acciones y estrategias que incidan en la generación de procesos de innovación en los diferentes canales de comunicación con el ciudadano y sus principales necesidades. En concordancia con 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

En presente Plan tiene como Objetivo garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento de la entidad.

3.3.1 Objetivos Generales

Garantizar la adecuada atención a los ciudadanos y las ciudadanas que demandan de la Entidad la realización de trámites - 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 , tramitar la respuesta a los requerimientos y la atención a personas que realizan trámites que demanden 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

La estrategia **"TODOS SOMOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"** esta segmentada así:

- 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 se darán a partir del análisis y la verificación documental, el avance en la implementación de las políticas de gestión y el desempeño institucional, los informes de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (Antes Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía -PAAC) de la vigencia 2023 presentados a la Oficina de Control Interno, los resultados de las encuestas de Medición de la percepción y satisfacción de los Grupos de Interés, la aplicación del autodiagnóstico de la Medición del Desempeño Institucional -MDI y el reporte anual de información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión -FURAG de la vigencia 2021, el avance en la implementación de los planes de mejoramiento que estén asociados a los componentes y las recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.7. Responsables del cumplimiento y seguimiento

Es responsabilidad de todos los servidores públicos y colaboradores de la Defensoría del Espacio Público -DADEP 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 el cual fue adoptado por la Entidad a través del Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

El cumplimiento del presente Plan y su seguimiento 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 Programa de Transparencia y Ética Pública (Antes Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía -PAAC) de la vigencia 2023, serán realizados por la Oficina Asesora de Planeación y por la Oficina de Control Interno respectivamente, 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 Equipo 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 atenderá los monitoreos y auditorías de la Oficina de Control Interno, así como la de otros Entes Externos.

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. De igual manera se publicarán los seguimientos trimestrales.

4. ACTIVIDADES DEL PLAN

La Defensoría del Espacio Público -DADEP 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 de los ciudadanos que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo, todo está a través del Plan de Atención a la Ciudadanía 2023 y las actividades para operativizar la estrategia **"Todos somos Atención a la Ciudadanía"** y que se detallan a continuación:

Plan Estratégico Servicio a la Ciudadanía 2023

Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.	Seguimiento permanente de las respuestas a las peticiones ciudadanas	Hacer un efectivo Traslado, asignación y oportunidad de las respuestas ciudadanas	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2023
	Divulgar mediante campaña la oportunidad y calidad de las respuestas ciudadanas. (Atención a la Ciudadanía)	Elaborar Brief y enviar a Comunicaciones garantizando su divulgación.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2023
Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.	Divulgar y posicionar mediante piezas informativas los canales de atención y los trámites y servicios de la Entidad, a través de página web de la Entidad, redes sociales, carteleras virtuales.	Elaborar Brief y enviar a Comunicaciones, garantizando su divulgación.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2023
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	Programar Capacitaciones de Manejo del Sistema Bogotá te Escucha	Realizar semestralmente al menos una capacitación del Manejo del Sistema Bogotá te Escucha dirigido a Puntos focales de la Dependencias de la entidad y funcionarios de Atención a la ciudadanía.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2023
	Programar Capacitación LENGUAJE CLARO	Realizar semestralmente al menos una capacitación de Lenguaje Claro dirigido a los funcionarios y/o Colaboradores de la Entidad.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2023
	Programar Capacitación de Gestión de peticiones Ciudadanas	Realizar semestralmente al menos una capacitación frente a la gestión de peticiones Ciudadanas dirigidas a funcionarios y/o colaboradores que proyectan respuestas	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2023

Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
		ciudadanas de las Dependencias de la entidad		

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/planeacion/gestion-riesgos*, los cuales, se citan a continuación:

- Posibilidad de no disponer de los canales de atención para la ciudadanía.
- Posibilidad de no aplicar los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad a través de los canales de atención.
- Posibilidad de no disponer los canales de atención habilitados para la ciudadanía.
- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de agilizar, demorar la respuesta ante una solicitud de servicio o trámite y/o manejo inadecuado de los datos personales.
- Posibilidad de realizar acciones no autorizadas de uso y/o alteración de las bases de datos de registro de atenciones ciudadanas para otros fines diferentes a los de Consulta y Estadística de Grupos de Valor e Interés

6. INDICADORES

En el link *https://www.dadep.gov.co/planeacion/indicadores-gestion* se encuentra el detalle de los indicadores asociados al proceso para consulta. los cuales son:

- Indicador de Oportunidad.
- Indicador de Percepción.
- Indicador de Satisfacción.

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.
- Ley 2195 de 2022 Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción 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 189 del 2020 del Distrito Capital por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones

- 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.
- 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.
- **Conpes Distrital 01 de 2018 Política pública de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.**
- 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: Liliana Aguilar Puentes / Paula Alejandra Martínez Calderón
Revisó: Natalia Zamudio Zamudio
Aprobó: Diana María Camargo Pulido
Código de archivo: 408.1355 Planes de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
5	09/06/2023	Actualización del documento para la vigencia 2023.