Plan Estratégico de Comunicaciones 2025

Oficina Asesora de Comunicaciones

CÓDIGO SG/MIPG 127-PPPDE-09
VIGENCIA DESDE 27/03/2025
VERSIÓN 12

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

BOGOTÁ

Tabla de contenido

..... 1
1. Introducción 3
2. Elementos estratégicos de la entidad 3
2.1 Misión: 3
2.2 Visión: 3
2.3 Objetivos estratégicos 4
2.4 Estrategias 4
2.5 Políticas del Sistema de Gestión 5
2.6 Estructura funcional 8
2.7 Mapa de procesos 9
..... 11
2.8 Procesos y procedimientos 11
3. Generalidades del Plan 15
3.1 Diagnóstico 15
3.2 Formulación 17
3.3 Objetivos 17
3.4 Alcance del Plan 17
3.5 Estrategias 19
3.6 Recursos 19
3.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento 19
3.8 Metodología de seguimiento y publicación 20
4. Lineamientos para el lenguaje incluyente en las entidades del distrito 20
5. Actividades del Plan 23
6. Riesgos asociados al Plan 26
7. Indicadores 26
8. Normatividad 26

1. Introducción

Actuando bajo las directrices, retos y propósitos del nuevo Gobierno distrital y su premisa 'Bogotá Camina Segura', que inició el cumplimiento de sus metas en el segundo semestre del 2024; el presente Plan Estratégico de Comunicaciones está encaminado en fortalecer la comunicación externa e interna de la Defensoría del Espacio Público, enfocando sus esfuerzos en divulgar y promover en la opinión pública y la ciudadanía la acción, dirección y las actividades que adelanta en la defensa y gestión del espacio público.

De esta manera, la estrategia de la Oficina Asesora de Comunicaciones va alineada a la campaña sombrilla institucional permanente **'Más y Mejor Espacio Público'** y a la campaña sombrilla distrital **'Bogotá, mi ciudad, mi casa'** que se enlaza este 2025 con la subcampaña **'Aquí sí pasa, Bogotá, mi ciudad, mi casa'** a manera de ejecución y evidenciando los resultados que genera la entidad con su trabajo por el espacio público en la capital del país, en concordancia a la búsqueda de apropiación de ciudad, identificación de los bogotanos con el espacio público, su cuidado y mantenimiento.

2. Elementos estratégicos de la entidad

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 2030, la entidad será líder en la gestión integral del espacio público a nivel distrital, contribuyendo a que la ciudadanía disfrute de espacios públicos seguros e inclusivos. Además, seremos referentes en la gestión del patrimonio inmobiliario distrital, la generación de conocimiento urbanístico, la creación de alianzas estratégicas y el fomento de la participación y cultura ciudadana.

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:

Tabla 1. Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Dimensión MIPG	Núm.	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

Dimensión MIPG	Núm.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia líder de la implementación de la política
	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

Dimensión MIPG	Núm.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia líder de la implementación de la Política
	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
7. Control Interno	19	Control Interno	Oficina Asesora de Planeación

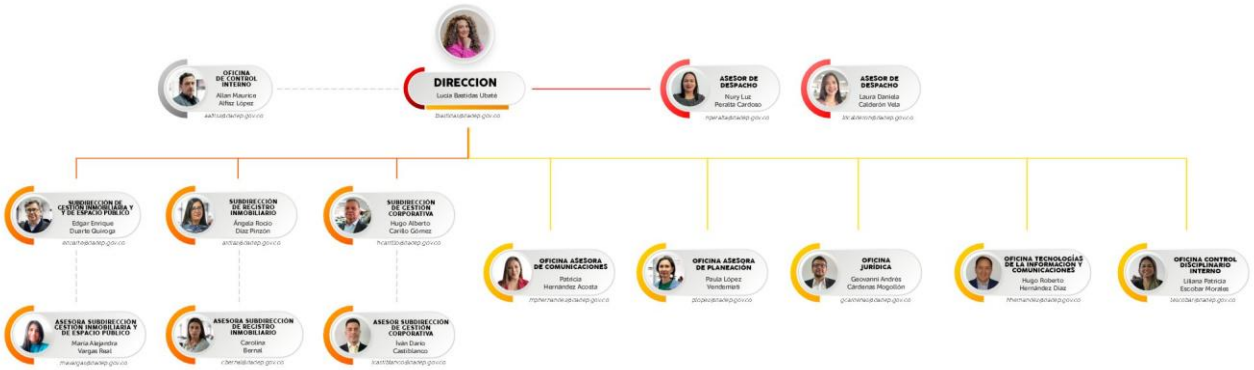
2.6 Estructura funcional

Para el desarrollo de la misionalidad de la entidad y el cumplimiento de sus competencias, mediante decreto 138 del 22 de abril de 2002, se modificó la estructura organizacional del DADEP. Posteriormente modificado parcialmente por los decretos distritales 092 de 2006 y el decreto 369 de 2008.

En el 2022, con el decreto 478, consecuente con el estudio técnico de rediseño institucional, se modificó la estructura organizacional con el fin de actualizar y optimizar el desarrollo de las funciones a cargo de las diferentes dependencias que integran el DADEP, así como para dar cumplimiento a la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 202, respecto a la creación de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Es así como el DADEP cuenta con una estructura organizacional y funciones, 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

Tabla 2. Procesos institucionales

Por otra parte, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público cuenta con 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 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	
Misionales	3	Inventario general del espacio público y bienes fiscales	Procesos que proporcionan el resultado previsto por la

Procesos institucionales			
		Administración del patrimonio inmobiliario distrital	entidad en cumplimiento de su objeto social
		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	

El diagrama del mapa de procesos es el siguiente:

Imagen 2. Mapa de procesos DADEP

2.8 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 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
	Procedimiento control de documentos
	Procedimiento identificación y evaluación de requisitos legales
	Procedimiento planificación operativa del SIG
	Procedimiento participación ciudadana - r endición 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
	Procedimiento incorporación entrega anticipada de zonas de cesión

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento incorporación entrega de zonas de cesión y entrega parcial
	Procedimiento incorporación entrega simplificada de zonas de cesión
	Procedimiento toma de posesión de áreas con vocación de uso público
	Procedimiento toma de posesión de zonas de cesión
	Procedimiento toma de posesión de zonas destinadas a uso público señaladas en los actos administrativos resultantes de procesos de legalización, regularización urbanística y formalización
	Procedimiento toma de posesión por sector antiguo y consolidado
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

Proceso	Procedimiento
Gestión de la Tecnología y la Información	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
	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

Proceso	Procedimiento
	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	Procedimiento planes de mejora

Proceso	Procedimiento
Mejoramiento Continuo	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 auditoría
Control Disciplinario Interno	Procedimiento de control disciplinario interno

3.Generalidades del Plan

3.1 Diagnóstico

Al haber cumplido con las metas trazadas en el Plan de Desarrollo de la anterior Administración y con la llegada de un nuevo gobierno que ha orientado sus líneas de acción comunicacional en mejora de la percepción que se tiene sobre la ciudad, su espacio público y la seguridad, bajo el lema **'Bogotá Camina Segura'**, llamando a la apropiación de ciudad y a la identificación de quienes la habitan con los espacios y las acciones que deben realizarse por cuidarla y mantenerla, el enfoque con el que se pretende dar línea a la comunicación de la entidad es sobre el eslogan **'Más y Mejor Espacio Público'**, adaptado desde junio del 2024.

Una frase de gestión (antes, durante y después) a las acciones que se realicen desde la Defensoría del Espacio Público en estos 4 años.

- Pre: anunciando que se iba a hacer en gestión (previo a la aprobación del PDD para posicionar).
- Durante: evidenciando lo que vamos haciendo por lograrlo.
- Post: que nos servirá de referencia en cada rendición de cuentas, anual y de salida de gobierno, mostrando con acciones y logros lo que dejamos a la ciudad con esfuerzos articulados.

Para este fin, se ha optado por una estrategia transmedia que utilice varios formatos y narrativas diversas para divulgar y conectar con la ciudadanía, genere interacción y lograr fidelización de ciudadanía y actores de valor en torno al tema del espacio público en Bogotá; adaptando así los contenidos tradicionales a las plataformas digitales que actualmente lideran el flujo y consumo de información de públicos internos y externos.

Tras haber revisado los contenidos y la línea que desde la OAC se venía manejando y al evaluar que el impacto que se requiere frente a los nuevos lineamientos es de mayor envergadura, se plantea que, para la vigencia 2025, el enfoque comunicacional esté encaminado a la pedagogía frente al espacio público, la socialización de las acciones, la inclusión de la comunidad en el desarrollo de estrategias y proyectos, así como el desarrollo de programas de nuestra competencia y el esfuerzo por lograr alianzas estratégicas para alcanzar los logros propuestos para la entidad en el Plan Distrital de Desarrollo, garantizando la información oportuna a los públicos objetivos y logrando que la ciudadanía se entere de forma oportuna de nuestra misionalidad.

Para ello, se ha venido reforzando la estrategia digital de la entidad, que, aunque ha venido en mejoramiento continuo, debe alinearse con la campaña sombrilla distrital e institucional. Este propósito va alineado a la labor de actualización de la página web institucional, una labor que se desarrolla a medida que las estrategias y planes se van implementando.

Actualmente, la oficina cuenta con algunos equipos recién adquiridos para realizar sus funciones de comunicación, no obstante se hacen necesarios lentes, trípodes, celulares, memorias, Ipads, cámara espía (para labor de investigación) licencias software de adobe, pantalla de 27 pulgadas y portátil para labores de diseño, así como otros elementos básicos que soporten la actividad requerida por el área.

La OAC continuará ejerciendo su rol de asesora con su equipo profesional, orientando a las áreas misionales, dependencias y colaboradores de la entidad, de manera solidaria, asertiva, respetuosa, y responsable con el efectivo manejo y trato de la información.

3.2 Formulación

Es necesario dar mayor visibilidad a las labores que se desempeñan tanto interna como externamente en la entidad, es por ello que la estrategia transmedia de la OAC de la Defensoría del Espacio Público propende por la generación de comunicación interna y externa con información veraz, oportuna, accesible, amable, incluyente para las comunidades de la ciudad y los grupos de valor.

3.3 Objetivos

- Consolidar la estrategia de comunicaciones de la entidad, cumpliendo con el direccionamiento distrital e institucional.
- Avanzar con la actualización de los canales de comunicación interna y externa para lograr el impacto comunicacional que requiere la entidad.
- Fortalecer la comunicación con los grupos de valor mediante una estrategia transmedia que vincule a las áreas y dependencias de la entidad.
- Visibilizar, empleando las distintas redes sociales de la entidad el trabajo diario que desarrolla la Defensoría del Espacio Público.
- Generar un impacto en medios de comunicación para crear reconocimiento entre la ciudadanía.
- Incentivar los enfoques de oportunidad, veracidad, inclusión y asertividad en las comunicaciones que genere la entidad.

3.4 Alcance del Plan

El alcance del presente Plan Estratégico de Comunicaciones, para la vigencia 2025, será aumentar la divulgación efectiva de la gestión y desempeño de la Defensoría del Espacio Público en el panorama distrital. En lo referente, en comunicación interna, vamos a lograr un mayor reconocimiento, compromiso y orgullo hacia la entidad por parte de todos los colaboradores por medio de estrategias novedosas que involucren la promoción de eventos, campañas e iniciativas con mayor contenido multimedia y la socialización de productos que genera la entidad por los distintos caneles para conocimiento de los servidores.

Con la estrategia completa se busca llegar a públicos específicos, como:

Grupos de valor
• **Ciudadanía**
• **Entidades y organismos distritales (temas espacio público)**
• **Entidades y organismos nacionales (temas espacio público)**
• **Medios de comunicación y empresas privadas**
• **Organismos internacionales**
• **Servidores públicos (funcionarios y contratistas)**
• **Universidades / Estudiantes**
• **Organizaciones Sociales**
• **Juntas de Acción Comunal**
Partes interesadas
• **Veedurías ciudadanas**
• **Entes de control**
• **Concejo de Bogotá**
• **Entidades y organismos distritales**
• **Secretaría General de la Alcaldía Mayor**
• **Medios de comunicación y empresas privadas**
• **Universidades / Estudiantes**
• **Juntas de Acción Comunal**
• **Organizaciones Sociales**
• **Juntas Administradoras Locales**
• **Funcionarios y contratistas del Dadep**

3.5 Estrategias

Para el período 2025, la estrategia de comunicaciones de la Defensoría del Espacio Público estará enfocada en promover y garantizar que la gestión de la entidad sea de conocimiento público y estratégico para las partes interesadas mediante los distintos canales, reforzando y teniendo como eje central la comunicación digital.

La estrategia central se enmarca en la campaña sombrilla institucional 'Más y Mejor espacio público', para el posicionamiento de nuestras acciones, y en la campaña sombrilla distrital 'Bogotá, mi ciudad, mi casa', para la apropiación de ciudad. De ellas, se desprenderán los proyectos institucionales de más largo aliento y de mayor necesidad de recordación y posicionamiento como: bajo puentes, zonas de aprovechamiento, zonas de cesión y los referentes a pedagogía, tal es el caso de recuperación de la Cra. 7 que ya cuentan con hashtag que se ha ido divulgando para recordación como: #PuentesQueUnen,#SomosDefensoresDelEspacioPúblico #La7maEsDeTodos y #PilasConElEspacioPúblico entre otros.

La OAC se alinea a la austeridad en el gasto y el manejo estratégico de los recursos previstos para el área, mediante la priorización de comunicación digital en un esfuerzo orgánico y la colaboración misional e interinstitucional.

3.6 Recursos

Para la vigencia 2025, el equipo de Comunicaciones cuenta con un presupuesto de $592.400.000, que incluye un recurso humano conformado por 4 periodistas, 2 Community Manager, 1 realizador audiovisual y 1 diseñador gráfico;
$12.000.000 para la contratación de impresión de material informativo y $200.000.000 para un plan de medios enfocado en informar a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad.

3.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento

El seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones 2025 será mensual, la OAC será la responsable de realizar dichos seguimientos.

3.8 Metodología de seguimiento y publicación

La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con el formato de solicitud de comunicaciones para hacer seguimiento al tiempo de respuesta y ejecución de las estrategias, así mismo se creará un formato para hacer seguimiento a cada uno de los indicadores establecidos de forma mensual.

4. Lineamientos para el lenguaje incluyente en las entidades del distrito

El uso del lenguaje incluyente se entiende como acción afirmativa a ser cumplida por las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital.

1- El uso del lenguaje incluyente comprende las expresiones cotidianas, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal, por lo que las y los servidores públicos de las entidades del distrito deberán cuidar sus palabras, expresiones, comportamientos y actitudes, con el fin de no incurrir en estigmatización, vulneración o rechazo de otras personas.

2- El lenguaje incluyente evita la estigmatización de personas proclives a sufrir discriminación en razón de su etnia, religión, condición social, situación económica, condiciones de salud, origen, orientación sexual, identidad de género y/u otras, por lo que las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital deberán reflejar respeto e inclusión en todos los documentos, trato con otras personas y/o diálogos, referencias sobre otros.

3- El lenguaje incluyente permite que lo masculino no sea el único referente, por lo que las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital, deberán incluir tanto a hombres como a mujeres en su relato tanto verbal como escrito.

4- El uso del lenguaje incluyente permite visibilizar a grupos tradicionalmente excluidos¸ por lo que las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital, en toda la documentación, comunicaciones externas e internas, presentaciones, charlas, conferencias, etc., en las que se refieran a individuos y/o grupos de personas, tales como minorías étnicas, personas con discapacidad y/o personas LGBTI, deberán hacerlo de manera respetuosa.

5- El lenguaje incluyente evita que lo que se considera "femenino" se subordine a lo "masculino", por lo que las entidades del distrito asegurarán el uso del lenguaje incluyente en sus espacios laborales, mediante la aplicación las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital deberán revisar las ilustraciones, fotografías, relatos escritos, relatos verbales y procurar la resignificados de los tradicionales roles de género.

A manera de ejemplo: crear y socializar imágenes en las que aparezcan las mujeres en cargos de dirección (la mujer médica y el hombre enfermero; la mujer jefe y el hombre secretario), en espacios públicos, conduciendo vehículos y a los hombres ubicarlos en el espacio privado, cumpliendo con sus obligaciones en lo doméstico y en la crianza de los hijos. Sin depender del contenido que se socialice, al momento de ilustrarlo con una imagen se deberán tener en cuenta estas apreciaciones.

6- Las entidades del distrito velarán porque tanto las personas que laboran en las mismas como quienes son contratistas, conozcan y hagan uso del lenguaje incluyente y se abstengan de referirse de manera excluyente a otras personas, por lo que, desde el saludo en adelante, las y los servidores públicos de las entidades del Distrito Capital se referirán a los hombres y las mujeres, tanto en los documentos escritos como en presentaciones y /o charlas.

7- Las entidades del distrito garantizarán que se utilizará el lenguaje incluyente en todas sus comunicaciones internas y externas escritas, orales y/o visuales.

8- Las entidades del distrito utilizarán en todas sus comunicaciones internas o externas sustantivos colectivos o genéricos universales. Como ejemplo: no referirse a "los bogotanos" si no a la ciudadanía bogotana.

9- Las entidades del distrito evitarán el uso del género gramatical masculino que solo nombra a los hombres.

10- Las entidades del distrito utilizarán los artículos para nombrar la diferenciación del género sin que para ello sea necesario repetir el sustantivo. En consecuencia, se deberá alternar la concordancia ente el último artículo y el sustantivo, por ejemplo: Es incorrecto decir: "Los empleados deben hacer pausas activas". Es correcto decir: "Los y las trabajadoras deben hacer pausas activas".

11- Las entidades del distrito deberán usar la tercera persona del singular o bien utilizar formas impersonales con el verbo en voz pasiva, esto es conjugado en

tercera persona antecedido por la palabra "SE", por ejemplo: Es incorrecto decir: "a los visitantes les recordamos que..." Es correcto decir: "A quienes nos visitan SE les recuerda que…".

12- Se deberá evitar el uso del masculino cuando se esté refiriendo específicamente a una mujer, en el que implique una referencia al título académico y/o técnico, por ejemplo: "Sandra Pérez, la médico de la EPS". Es correcto decir: "Sandra Pérez, la médica de la EPS".

13- En cuanto a la utilización de imágenes, las entidades del distrito evitarán dañar a las personas y/o vulnerar sus derechos, por lo que presentará a las personas desempeñando roles libres de estereotipos y de manera equilibrada.

14- En referencia a las personas con discapacidad se deberán usar los íconos que sean reconocidos internacionalmente.

15- La forma de referirse a la población con discapacidad no será como "discapacitado, inválida, "enfermita", etc. Para ello deberá tratarle como personas en condición de discapacidad.

16- En cuanto a las imágenes que presenten personas con discapacidad, estas deberán aparecer en roles y campos laborales, deportivos y académicos.

17- En lo posible se presentarán imágenes de grupos en roles de toma de decisión, en escenarios académicos y deportivos.

18- Las y los servidores del distrito, así como las y los colaboradores, deberán evitar referirse, con burlas, menosprecio, odio y/o cualquier tipo de señalamiento a las personas de los sectores LGBTI, personas con discapacidad, grupos étnicos, habitantes, en calle, víctimas, en situación de prostitución, niñas, niños, adolescentes, personas mayores y/o mujeres.

19- Las y los servidores del distrito, así como las y los colaboradores deberán ser respetuosos sin importar que la interlocución sea con personas de los sectores LGBTI, personas en condición de discapacidad, grupos étnicos, habitantes en calle, víctimas, en situación de prostitución, niñas, niños, adolescentes, personas mayores y/o mujeres.

20- Todas las comunicaciones, señalética y/o mensajes emitidos por las entidades del distrito deberán evitar el uso del masculino para nombres que cuentan con su

correspondiente femenino. Por ejemplo, es incorrecto decir: "Yolanda González, la juez de…" mientras que lo correcto es decir "Yolanda González, la jueza de…".

21- Todas las comunicaciones, señalética y/o mensajes emitidos por las entidades del distrito deberán utilizar el genérico y no el masculino. Por ejemplo: Es incorrecto nombrar "Los jefes de …" y es correcto decir: "Las jefaturas de …". También es incorrecto referirse a "Los vicepresidentes", mientras que lo correcto, es decir: "Las vicepresidencias".

22- En lo referente al uso de paréntesis o diagonales, todas las comunicaciones, señalética y/o mensajes emitidos por las entidades del distrito deberán incluir tanto a hombres como a mujeres. Por ejemplo, es incorrecto decir: "Estimado doctor", mientras que lo correcto, es decir: "Estimado (a) doctor (a)". También es correcto decir: "Estimado/a doctor/a".

5. Actividades del Plan

Número de meta	Meta	Actividad	Producto	Fecha	Responsable
1	**Implementar una estrategia transmedia para visibilizar los logros alcanzados por la entidad durante el 2025**	Mediante una estrategia transmedia, mantener informada a la ciudadanía y grupos de valor de la entidad sobre la gestión que se lleva a cabo.	Productos transmedia para dar a conocer la gestión de la entidad mediante los programas y proyectos de la Defensoría del Espacio Público	Productos semanales durante la vigencia 2025	Camilo Pedraza community Manager

		Promover el crecimiento de seguidores e interacciones con el contenido divulgado a través de diferentes productos estrategia a través de las redes sociales.	Resúmenes y productos estratégicos semanales multimedia que se divulgan a través de redes sociales con las actividades sobre la gestión de la entidad.	Productos semanales vigencia 2025	Ronald Méndez Realizador Audiovisual
2	**Informar oportunamente a la ciudadanía y grupos de valor la gestión misional que lleva a cabo la entidad.**	Garantizar la divulgación oportuna externa, en canales propios y/o medios masivos, de la información que genere la subdirección de Gestión Inmobiliaria y de Espacio Público	Redacción, publicación y divulgación de boletines de prensa o/y otros productos en canales propios y/o masivos.	Mensual vigencia 2025	Nicole Romero Periodista Comunicación externa
		Garantizar la divulgación oportuna externa, en canales propios y/o medios masivos, de la información que genere la Subdirección de Registro Inmobiliario.	Redacción, publicación y divulgación de boletines de prensa o/y otros productos en canales propios y/o masivos	Mensual vigencia 2025	Dayana Amado Periodista Comunicación interna y externa

3	**Implementar estrategias de comunicación con enfoque de género y lo relacionado al cuidado de lo público (Diada)**	Implementar una comunicación interna y externa con enfoque de género que visibilice el compromiso institucional con la igualdad de género, adicional a estrategias de promoción y divulgación sobre el cuidado de lo público.	Piezas, boletines, videos y/o notas divulgados oportunamente aplicando lenguaje incluyente.	Productos mensuales vigencia 2025	Juan Sebastián Callejas Periodista Comunicación interna y externa
4	**Consolidar el talento humano de la entidad como validador de la gestión interna y externa**	Garantizar la oportuna información al equipo interno de las actividades externas, metas y/o logros de la entidad.	Piezas, boletines, videos y/o notas divulgados oportunamente a través de los canales internos de la entidad.	Mensual vigencia 2025	Dayana Amado Periodista Comunicación interna y externa
		Realizar encuestas de satisfacción con los canales internos para medir la oportunidad de la comunicación	Encuestas trimestrales	Vigencia 2025	Juan Sebastián Callejas Periodista Comunicación interna y externa

		Apoyar el desarrollo creativo y estratégico de los requerimientos en comunicación interna que demanden las distintas áreas de la entidad.	Campañas, piezas, videos y/o actividades institucionales.	Mensual vigencia 2025	Dayana Amado Periodista Comunicación interna y externa

6.Riesgos asociados al Plan

De acuerdo con el mapa de riesgos, los riesgos identificados en términos de comunicaciones de la Defensoría del Espacio Público son: pérdida a nivel interno y externo de la credibilidad e imagen institucional, hackeo o robo de cuentas de las redes sociales de la entidad.

7. Indicadores

- Estadísticas y métricas mensuales de las redes sociales que demuestren crecimiento en seguidores e impacto
- Informe de interacción y participación de la ciudadanía a través de las redes sociales
- Número de comunicados de prensa publicados en la página web de forma mensual (promedio 4 por mes)
- Registro de medios de forma mensual sobre el impacto comunicacional en medios comunitarios, masivos y opinión pública de la entidad.
- Encuesta trimestral sobre el impacto de los canales de comunicación internos de la entidad

8.Normatividad

La normativa de la Oficina Asesora de Comunicaciones se encuentra incluida en el Normograma del proceso de Direccionamiento Estratégico, disponible en:

https://www.dadep.gov.co/transparencia/marco-legal/normograma

Es importante mencionar que, en la Defensoría del Espacio Público las comunicaciones se rigen por normas como el **decreto 492 de 2019** de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por el cual se expiden lineamientos generales sobre austeridad y transparencia del gasto público en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones"; el **Acuerdo 744 de 2019**, "por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca ciudad "Bogotá" y se dictan otras disposiciones"; y del **Acuerdo Distrital 927 de 2024** del Concejo de Bogotá D.C. "Plan Distrital de Desarrollo (PDD) 2024-2027 'Bogotá Camina Segura'. Finalmente, con el decreto **478 del 25 de octubre de 2022,** queda oficialmente creada la Oficina Asesora de Comunicaciones en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

Elaboró:
Dayana Amado
Periodista

Revisó y aprobó:
Patricia Hernández Acosta
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Código de archivo:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN**
12	27/03/2025	Se actualizaron las actividades y los indicadores – vigencia 2025
11	27/07/2024	Se actualizaron las actividades – Vigencia 2024