

PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2025

Atención a la Ciudadanía



Año **2025**

CÓDIGO SG/MIPG 127-PPPAC-03

VIGENCIA DESDE 27/11/2025

VERSIÓN 07



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**





Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	4
2.1	Misión.....	4
2.2	Visión.....	4
2.3	Objetivos estratégicos	4
2.4	Estrategias	4
2.5	Políticas del Sistema de Gestión.....	5
2.6	Estructura Funcional	7
2.7	Mapa de Procesos	8
2.8	Procesos y procedimientos	9
3.	GENERALIDADES DEL PLAN.....	13
3.1	Diagnóstico.....	13
3.2	Formulación.....	17
3.3	Objetivos.....	17
3.3.1	Objetivos Generales.....	17
3.3.2	Objetivos Específicos	18
3.4	Alcance	18
3.5	Recursos	18
3.6	Responsables del cumplimiento y seguimiento	19
3.8	Metodología de seguimiento y publicación.....	19
4.	ACTIVIDADES DEL PLAN	19
5.	RIESGOS ASOCIADOS AL PLAN	23
6.	INDICADORES.....	23
7.	NORMATIVIDAD	23



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), comprometido con la mejora continua y la Atención a la Ciudadanía, presenta el Plan de Servicio a la Ciudadanía 2025.

Este Plan opera como una herramienta de planeación y seguimiento fundamental, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los servicios de la Entidad y fortalecer la relación con los ciudadanos. El DADEP establece estrategias tanto en su gestión interna (de la "ventanilla hacia adentro") como en el contacto directo con el público. La optimización de los trámites y el manejo eficiente de las peticiones ciudadanas, son los pilares sobre los que se construye esta relación y se promueve la práctica del Buen Gobierno.

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

El contexto estratégico que da soporte y en el que se basa el PINAR de la entidad es:

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

- Fomentar la aplicación de los diversos instrumentos de administración del patrimonio inmobiliario distrital y del espacio público, incluyendo proyectos de bienestar de y para la comunidad.
- Aumentar la oferta cualitativa y cuantitativa de espacio público inclusivo y seguro, con enfoque de género, poblacional, étnico y diferencial.
- Liderar la gobernanza del espacio público en la ciudad a través de la coordinación interinstitucional e intersectorial de acuerdo con las competencias de las entidades públicas.
- Fortalecer la capacidad institucional en el marco de un Modelo Integrado de Planeación y Gestión eficiente, que propenda por una gestión pública inteligente, transparente y ágil en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, promoviendo la participación y el control social.

2.4 Estrategias

- Alianzas público, privada y comunitaria
Reglamentar y promover los instrumentos para la administración del patrimonio inmobiliario distrital y la sostenibilidad del espacio público, en cooperación con actores gubernamentales, privados y sociales.
- Oferta y acceso al espacio público

Incrementar el espacio público y la oferta de bienes fiscales y de uso público a partir del saneamiento, titulación e incorporación de éstos en el patrimonio distrital y propender porque su acceso sea equitativo.

- Coordinación Interinstitucional e Intersectorial

Liderar la ejecución armónica y coordinada de las competencias y responsabilidades de las entidades públicas en la administración del espacio público.

- Confianza en lo público

Generar acciones para el fortalecimiento de la gestión institucional, basadas en la legalidad, la eficiencia, la innovación tecnológica, la transformación digital, la transparencia y el control social.

- Cultura ciudadana

Fomentar la auto y mutua regulación de la ciudadanía en el uso y disfrute del espacio público, a partir del reconocimiento de los derechos y deberes de cada actor y del respeto a la diferencia y la diversidad de cada uno de ellos, a través del aprovechamiento de la gestión del conocimiento y la innovación.

Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia

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	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



Dimensión MIPG	No.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia líder de la implementación de la Política
	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

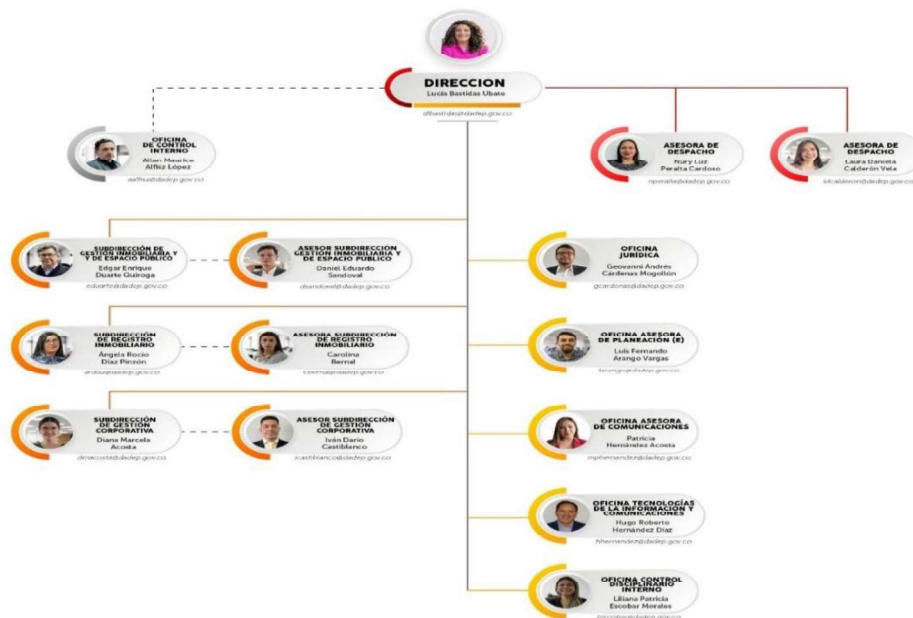
2.6 Estructura Funcional

Para el desarrollo de la misionalidad de la Entidad y el cumplimiento de sus competencias, mediante Decreto Número 138 del 22 de abril de 2002 se modificó la estructura organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público; posteriormente modificado parcialmente por los Decretos Distritales 092 de 2006, y el Decreto 369 de 2008.

En el 2022, con el Decreto 478 del 25 de octubre de 2022, 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 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, así como para dar cumplimiento a la ley 1952 de 2019 modificada por la ley 2094 de 2021, respecto a la creación de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Es así, como el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público 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:

Ilustración 1. Organigrama



2.7 Mapa de Procesos

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:

Tabla 2. Procesos institucionales

Procesos institucionales		
Estratégicos	3	<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Atención a la Ciudadanía</p> <p>Administración y Gestión del Observatorio y la Política de Espacio Público de Bogotá</p> <p>Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la Dirección.</p>
Misionales	3	<p>Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales.</p> <p>Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.</p> <p>Procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en cumplimiento de su objeto social.</p>

Procesos institucionales		
		Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.
Soporte	5	Gestión de la Tecnología y la Información Gestión Jurídica. Gestión Documental. Gestión de Recursos. Gestión del Talento Humano. Procesos para la provisión de los recursos necesarios en los procesos, estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora.
Verificación y Mejora	3	Control Interno Disciplinario Verificación y Mejoramiento Continuo. Evaluación y Control. Procesos para la verificación y mejora continua de la organización.

El diagrama del mapa de procesos es el siguiente:

Ilustración 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 el eje fundamental de la gestión, ejecutando los procedimientos que se indican a continuación:



Tabla 3. Procesos y procedimientos

Proceso	Procedimiento
Direccionamiento Estratégico	Procedimiento planeación y gestión institucional
	Procedimiento control de documentos
	Procedimiento identificación y evaluación de requisitos legales
	Procedimiento planificación operativa
	Procedimiento comunicaciones internas
	Procedimiento comunicaciones externas
	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 gestión de la política distrital de espacio público
Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales	Procedimiento Incorporación Entrega Anticipada de Zonas de Cesión
	Procedimiento de Consolidación del Inventario General de espacio Público: Componente Saneamiento
	Procedimiento Consolidación del Inventario General de Espacio Público y Bienes Fiscales
	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
	Procedimiento Delimitaciones de cesiones publicas
	Procedimiento Solicitud de Anuencia
	Procedimiento: Alinderamiento de cesiones en Urbanizaciones aprobadas
	Procedimiento: Proyectos de Obra Pública
	Procedimiento Declaratoria de bien baldío
	Procedimiento Venta directa de Bienes Fiscales a Ocupantes Ilegales
	Procedimiento Incorporación Entrega de Zonas de Cesión
Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital	Procedimiento Administración de Bienes Públicos y Fiscales del Nivel Central
	Procedimiento Control administrativo del inventario general de espacio público y bienes fiscales
	Procedimiento de conformación, funcionamiento y control de los distritos especiales de mejoramiento y organización sectorial - DEMOS



Proceso	Procedimiento
	Procedimiento de saneamiento de documentos de entrega
	Procedimiento Concepto previo de la conveniencia técnica y jurídica de la aceptación de bienes inmuebles ofrecidos a título de dación de pago
	Procedimiento Administración Directa
	Procedimiento Acciones administrativas de contribución por valorización
	Procedimiento Exención y/o exclusión del impuesto predial
	Procedimiento Trámite de asociaciones público-privadas - APP
	Procedimiento Enajenación a Título Oneroso de Bienes Fiscales
	Procedimiento de publicación de bienes fiscales disponibles en el Portal Inmobiliario
	Procedimiento Enajenación de Bienes Fiscales con Central de Inversiones S.A., -CISA-
Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital	Procedimiento defensa preventiva y persuasiva
	Procedimiento defensa administrativa
	Procedimiento espacio público resiliente
	Procedimiento pedagogía del espacio público
	Procedimiento generación del conocimiento desde la innovación en el espacio público
	Procedimiento Pedagogía Ciudadana para el Espacio Publico
Gestión de la Información y la Tecnología	Procedimiento diseño, acompañamiento, evaluación y mejora continua de metodologías y construcción de herramientas en el marco innovación
	Procedimiento Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica
	Procedimiento Gestión de incidentes de seguridad de la Información
	Procedimiento Sistemas de Información
	Procedimiento Activos de información
	Procedimiento Creación de usuarios
	Procedimiento para la Gestión de Datos Abierto y Seguridad de la Información
	Procedimiento Contacto con Autoridades en Incidentes de Seguridad de la Información
	Procedimiento Gestionar la seguridad
	Procedimiento Gestión de Programas y Proyectos
	Procedimiento Gestionar la Definición de Requisitos
	Procedimiento Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad
	Procedimiento Gestionar la Facilitación del Cambio Organizativo
	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	



Proceso	Procedimiento
	Procedimiento Gestionar proyectos
	Procedimiento Gestionar el Entorno
	Procedimiento Supervisar 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 Incidentes de Seguridad de la Información
	Mantener una estrategia de continuidad
	Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance
	Revisar, mantener y mejorar el plan de continuidad
	Procedimiento Proteger contra Software Malicioso
	Procedimiento Gestionar la Seguridad y la Conectividad de la Red
	Procedimiento Gestionar la Identidad del Usuario y el Acceso Lógico
	Procedimiento supervisar la Infraestructura para Detectar Eventos Relacionados con la Seguridad
	Procedimiento Asegurar la optimización del riesgo
	Procedimiento Asegurar la optimización de recursos
	Procedimiento Asegurar la optimización de recursos
	Procedimiento Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno
	Procedimiento Supervisar, Evaluar y Valorar la Conformidad con los Requerimientos EXTERNOS
	Procedimiento Garantía Gestionada
Gestión Jurídica	Procedimiento emisión de conceptos
	Procedimiento actos administrativos
	Procedimiento comité de conciliación
	Procedimiento defensa judicial
	Procedimiento segunda instancia de los procesos policivos relacionados con comportamientos contrarios a la convivencia asociados al espacio público.
	Procedimiento cobro persuasivo
	Procedimiento etapa de juzgamiento en primera y segunda instancia de procesos disciplinarios
	Procedimiento gestión contractual
Gestión de los Recursos	Procedimiento Adquisición y Administración de Bienes y Servicios
	Procedimiento Reconocimiento Contable del PID en aplicación del marco normativo contable para entidades de gobierno
	Procedimiento Control Operacional, Seguimiento y Medición
	Procedimiento Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales
	Procedimiento Matriz identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales - MIAVIA

Proceso	Procedimiento
	Procedimiento Reconocimiento contable de las cuentas por cobrar y deterioro de cartera
	Procedimiento cumplimiento de providencias judiciales y de acuerdos derivados de la aplicación de un mecanismo alternativo de solución de conflictos - MASC
	Procedimiento Reconocimiento Contable Acuerdos de Concesión"
	Procedimiento Depuración y mejora de la calidad de la información financiera.
Gestión del Talento Humano	Procedimiento vinculación y administración del servidor público.
	Procedimiento investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
	Procedimiento inspecciones planeadas
	Procedimiento evaluaciones médicas ocupacionales
	Procedimiento registros y estadísticas SST
	Procedimiento gestión del cambio
	Procedimiento de gestión de actos y condiciones inseguras
	Procedimiento para la vinculación de practicantes en el DADEP
Verificación y Mejoramiento Continuo	Procedimiento planes de mejoramiento
	Procedimiento administración de riesgos
Evaluación y Control	Procedimiento auditoría interna
	Procedimiento planeación, elaboración y seguimiento del plan anual de auditoría
	Procedimiento plan de mejora auditoría

3. GENERALIDADES DEL PLAN

3.1 Diagnóstico

Para la construcción del Plan de Servicio a la Ciudadanía en la vigencia 2025, se tomaron las recomendaciones hechas por la Oficina de Control Interno de la Entidad, los resultados del Índice de Transparencia por Bogotá y los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG, como se observa a continuación:

Oficina de Control Interno

Emitido en los radicados 20251100017493 del 28/03/2025, se realiza un resumen de las principales observaciones.

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
Informe II. semestre 2024	Oficina de	Valorar la gestión del proceso de Atención al cliente	Por lo expuesto, se manifiesta una inadecuada utilización del sistema Bogotá Te Escucha, dado que la SGC- Atención a



Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
seguimiento proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Control Interno	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 2024	la Ciudadanía llevó a cabo el cierre en el sistema de seis (6) solicitudes de la muestra de diecisiete (17), "por no petición", sin embargo, se observó que las mismas corresponden a peticiones formales; aunado a ello, se realizan actividades de cierre en BTE antes de la contestación de fondo proporcionada por las áreas misionales, es decir no se lleva el registro y cierre con los debidos soportes documentales, acción que interrumpe el flujo de la petición en BTE, de conformidad con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Emitido en el radicado 20244000041192 del 29/02/2024 y aclaración por parte del Emisor en radicado 20244000027551 del 11/03/2024.

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
Informe de monitoreo de febrero del 2024	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía	La Entidad cuenta con servicio de chat en su página web, pero no cuenta con acceso a videollamada el enlace del centro de relevos direcciona a una página con error. La Entidad no cuenta con acceso a videollamada.
		Medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía	Verificar si la entidad cuenta con encuesta de satisfacción para evaluar el servicio prestado (Canal Telefónico).

Índice de Transparencia por Bogotá de la Corporación Transparencia por Colombia y Veeduría de Bogotá.

De la ficha de resultados finales se resume la información:



Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
Índice de Transparencia por Bogotá	Corporación Transparencia por Colombia y Veeduría de Bogotá	1.4. Divulgación de trámites, bienes y servicios al ciudadano	<p>1.4.1 Disposición de información sobre trámites y Otros Procesos Administrativos – OPAs.</p> <p>1.4.1.3. Enlace al Sistema Único de Información de Trámites -SUIT o GOV.CO.</p> <p>1.4.2. Información disponible sobre bienes y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad diferente a sitio web para promocionar los bienes y servicios a la ciudadanía. • Redes sociales y/o boletines a la ciudadanía. <p>1.4.3. Información disponible de atención al ciudadano en el sitio web.</p> <p>1.4.3.3. Enlace a solicitud de información con identificación reservada – SIPIR.</p>
		2.1. Gestión Estratégica del Talento Humano	<p>2.2.4 PAAC o Plan del Programa de Transparencia y Ética Pública.</p> <p>2.2.4.1. Fuentes consultadas para la formulación del PAAC o Plan del Programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de PQRSD (canal interno y Bogotá Te Escucha) ▪ Reportes de consultas ciudadanas o encuestas de satisfacción. ▪ Informes de organizaciones de la sociedad civil u organismos no gubernamentales.
		3.3. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD	<p>3.3.1.2. Contenido mínimo de Atención y Servicio al Ciudadano en PAAC o Plan del Programa de Transparencia y Ética Pública 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de la percepción o satisfacción del ciudadano. <p>3.3.3. Seguimiento al Sistema de PQRSD.</p> <p>3.3.2.1. Contenido de los informes de PQRSD 2022, acciones de mejoramiento.</p> <p>3.3.3. Verificación del sistema PQRSD a través de ejercicios de incógnito ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de la respuesta a la solicitud de información. • Aplicación encuesta de satisfacción frente a la respuesta. • Respuesta corresponde a lo solicitado: Información pública. • Respuesta corresponde a lo solicitado: Información clasificada y/o reservada.

Documento	Quien emitió	Tema Auditado	Observaciones
			<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a solicitud de información.• Envía respuesta en formatos reutilizables.• Posibilidad de hacer seguimiento a la solicitud. 3.3.3.4. Condiciones de la respuesta por línea telefónica. Aplicación encuesta de satisfacción frente a la respuesta.

Resultados del FURAG 2024

A continuación, los resultados del FURAG 2024 frente a los índices de la política de servicio al ciudadano:

No índice	POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano	Puntaje
133	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	78,4
134	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	87,5
135	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía.	89,1
136	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	83,3
137	Accesibilidad para personas con discapacidad.	61,5

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP (2025) Recuperado 21-10-2025
[Resultados Medición - MIPG - Función Pública](#)

Se identifica que los índices con menor calificación son: Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía y accesibilidad para personas con discapacidad para identificar actividades por mejorar.

Informes PQRSDF vigencia 2024 y encuestas de satisfacción

Los informes emitidos por la Entidad durante 2024 revelan un análisis exhaustivo de las peticiones ciudadanas. El objetivo fue identificar las sugerencias, felicitaciones y otras tipologías que pudieran generar recomendaciones específicas para optimizar el servicio. Las áreas clave revisadas incluyeron: la prestación del servicio, la calidad y la satisfacción general que el ciudadano tiene con la Entidad.

Tras el análisis, se identificó que las sugerencias ciudadanas se concentran en fenómenos del espacio público como invasiones, vehículos, basuras y ocupaciones indebidas.

Esta necesidad de intervención se complementa con una estadística clave: a la Entidad se le asignaron 665 peticiones a corte del 31 de diciembre de 2024. La mayoría de estas solicitudes evidencia que los ciudadanos requieren mayor claridad sobre la misionalidad del DADEP, los trámites y servicios que ofrece el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, y el contenido de la Carta de Trato Digno.

El análisis de 1551 encuestas de percepción y satisfacción (a corte 31 de diciembre de 2024) se enfoca en la calificación del nivel de servicio, amabilidad, respeto y tiempo de respuesta.

Los resultados son duales: si bien se obtienen felicitaciones por la calidad de la atención al ciudadano, también se identifican recomendaciones relacionadas con los fenómenos del espacio público. Esto confirma la conclusión de que es prioritario reforzar la información que se entrega a la ciudadanía sobre la misionalidad de la Entidad.

3.2 Formulación

La construcción del Plan de Servicio a la Ciudadanía 2025 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP se fundamentó en un análisis integral de múltiples instrumentos de gestión y percepción.

Se incorporaron las observaciones de la Oficina de Control Interno (auditorías 2023 y 2024) y los resultados de mediciones clave como el FURAG y el Índice de Transparencia de Bogotá. Además, se analizaron los Informes PQRSDf y las Encuestas de satisfacción de 2024.

Este proceso incluyó la revisión de los informes de seguimiento de planes previos, lo que facilitó la identificación y priorización de las acciones de mejora que deben ser reforzadas e interiorizadas por todos los servidores y colaboradores de la Entidad.

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 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, 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 públicos y contratistas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

El personal destinatario es aquel cuyas obligaciones y funciones incluyen servir a la ciudadanía, gestionar la respuesta a requerimientos y atender a las personas que solicitan servicios de la Entidad.

Este compromiso abarca todas las etapas del ciclo del servicio y es aplicable a todos los procesos internos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP. Esto incluye la interacción a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos: presencial, virtual, escrito, correo institucional, buzón y telefónico.

3.5. Recursos

Los insumos para la estrategia y la medición de los resultados del **Plan de Servicio a la Ciudadanía** se obtuvieron mediante un riguroso proceso de análisis y verificación documental.

Las fuentes de información clave incluyen:

- **Desempeño Institucional:** Avance en la implementación de las políticas de gestión, resultados del autodiagnóstico MDI, y el reporte anual FURAG 2024.
- **Transparencia y Control:** Informes de seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública (antes PAAC) de la vigencia 2023, presentados a la Oficina de Control Interno.
- **Percepción Ciudadana:** Resultados de las encuestas de medición de la percepción y satisfacción de los Grupos de Interés, así como el análisis de los principales temas sugeridos en el Informe PQRS.
- **Mejora Continua:** Avance en la implementación de los planes de mejoramiento asociados a los componentes del servicio, y las recomendaciones emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.6. Responsables del cumplimiento y seguimiento

Responsabilidad y Marco Normativo

Es responsabilidad de todos los servidores públicos y colaboradores del DADEP, especialmente de aquel personal con funciones directas de atención y servicio a la ciudadanía, cumplir y asegurar el cumplimiento de las directrices del Manual de Atención a la Ciudadanía para las Entidades del Distrito. Este manual, elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, fue adoptado por la Entidad a través del Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

Seguimiento y Control del Plan

El proceso de Atención a la Ciudadanía tiene a cargo el cumplimiento y seguimiento del Plan, contando con la colaboración de todos los servidores públicos que participan en las actividades programadas.

Adicionalmente, el monitoreo, seguimiento y control de la implementación y avance de las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública (antes PAAC) para la vigencia 2025, será realizado por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, respectivamente. Estos cortes de seguimiento se realizarán tres veces al año: el 30 de abril, el 31 de agosto y el 31 de diciembre.

3.8. Metodología de seguimiento y publicación

El Equipo de Atención a la Ciudadanía garantizará el cumplimiento del Plan mediante mesas de trabajo periódicas y reuniones de autocontrol del proceso. Además, este equipo atenderá y facilitará los monitoreos y auditorías realizados por la Oficina de Control Interno y otros entes externos.

Transparencia y Retroalimentación Ciudadana

El Plan se publica en la **sección de transparencia** del sitio web oficial para fomentar la participación. Los ciudadanos pueden enviar su **retroalimentación** a través del correo electrónico y otros canales de comunicación externos de la Entidad. De igual forma, los **informes de seguimiento trimestrales** serán publicados en este mismo espacio.

4. ACTIVIDADES DEL PLAN

La Defensoría del Espacio Público -DADEP ejecutará las siguientes acciones, 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, lo que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo, todo esto a través del Plan de Atención a la Ciudadanía 2025 y las actividades que provengan de este, que se detalla a continuación:

Plan Estratégico Servicio a la Ciudadanía 2025

Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.	Realizar seguimiento a la respuesta oportuna ciudadana del 100% de las peticiones ciudadanas.	Hacer un efectivo seguimiento al cierre de las SDQS, garantizando la oportunidad de las respuestas ciudadanas.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2025
	Realizar seguimiento a los traslados por NO competencia a las peticiones Ciudadanas de la Entidad.	Enviar alertas de la asignación de las SDQS de Bogotá te Escucha a las Dependencias, para garantizar los traslados por NO competencia dentro de los términos de ley.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2025
	Divulgar mediante campaña la oportunidad y calidad de las respuestas ciudadanas.	Elaborar Brief y enviar a Comunicaciones, garantizando su divulgación.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2025
	Realizar mensualmente el seguimiento y monitoreo para garantizar la aplicación de las encuestas de	Realizar un sondeo mensual del porcentaje (%) de encuestas aplicadas en los canales de	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía	30/11/2025



Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
	percepción y satisfacción del canal virtual y telefónico.	atención virtual y telefónico.		
	Adelantar bimestralmente seguimiento a la información publicada frente a información disponible para consulta del ciudadano en la página web y la intranet.	Aplicar lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la Intranet bimestralmente, evidenciando el seguimiento de los documentos publicados en la página web de la entidad contra los documentos publicados en el Visor de documentos MIPG.	<i>Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía.</i>	30/11/2025
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, al menos en una (1) campaña de 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.	<i>Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones</i>	30/11/2025
Fortalecimiento del talento humano	Programar semestralmente capacitaciones de Manejo del	Realizar semestralmente al menos una capacitación del	<i>Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de</i>	30/11/2025



Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
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	Sistema Bogotá te Escucha	Manejo del Sistema Bogotá te Escucha, dirigido a Puntos Focales de la Dependencias de la Entidad y funcionarios de Atención a la Ciudadanía.	Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	
		Adelantar capacitaciones semestralmente a los diferentes funcionarios y colaboradores frente a la cultura de servicio ciudadano, buenas prácticas, lenguaje claro y el ciudadano como razón de ser.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	30/11/2025
	Programar semestralmente estrategias de fortalecimiento a través de buenas prácticas y lenguaje claro.	Vincular al menos un ejercicio práctico-situacional para los servidores que prestan atención en los canales (presencial, virtual y telefónico) frente a comunicación verbal y no verbal.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía.	30/11/2025

Estrategia	Meta	Producto	Responsables	Fecha programada
	Programar capacitación de Servicio a la Ciudadanía, Gestión de Peticiones Ciudadanas y de Servicio a la ciudadanía.	Realizar semestralmente al menos una capacitación sobre Servicio a la Ciudadanía, Gestión de Peticiones Ciudadanas y/o de Servicio a la Ciudadanía dirigidas a funcionarios y/o colaboradores de la entidad	<i>Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad</i>	30/11/2025

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>

6. INDICADORES

En el enlace <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 Colombia 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 1753 de 2015: Artículo 133, Integración de sistemas de gestión. Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que

trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998.

- Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 962 de 2005 "Por la cual 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 normas 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 se 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 Distrital 189 del 2020 “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 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.”
- Decreto Distrital 542 del 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Circular 100-021 del 23 de agosto del 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP “Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”.

Proyectó:

Cristhian Camilo Montaña Hernández *CH*

Julio Cesar Petecua Sánchez *Julio Cesar*

Revisó:

Iván Darío Castiblanco Molano – Asesor - SG *Ivan*

Aprobó:

Diana Marcela Acosta Albarracín – Subdirectora SGC *Diana*

Código de archivo:

408.1355 Planes de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
6	29/01/2024	Formulación Vigencia 2024
7	27/11/2025	Formulación Vigencia 2025