



PLAN

DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Año **2026**

CÓDIGO SG/MIPG 127-PPPAC-03

VIGENCIA DESDE 30/06/2026

VERSIÓN 08



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





Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	3
2.1	Misión	3
2.2	Visión.....	3
2.3	Objetivos	3
2.3.1	Objetivos Generales	3
2.3.2	Objetivos Específicos	4
2.4	Alcance.....	4
3.	NORMATIVIDAD	5

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 2026.

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 la ciudadanía. 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

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

En presente Plan tiene como objetivo promover el acceso efectivo, oportuno y de calidad de vida de la ciudadanía a sus derechos, en todos los escenarios de relacionamiento de la entidad.

2.3.1 Objetivos Generales

Garantizar atención integral, oportuna, accesible, incluyente y de calidad para la ciudadanía que interactúan con la Entidad frente a los trámites, servicios y la solicitud de información a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, conforme los lineamientos, criterios y mecanismos que establecidos para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

2.3.2 Objetivos Específicos

Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía mediante acciones y estrategias orientadas a brindar atención integral, oportuna, accesible, incluyente y de calidad, que contribuyan a mejorar la satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios brindado por la entidad.

2.4 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, cuyas funciones, obligaciones o actividades estén relacionadas con la atención, orientación, interacción, respuesta a requerimientos y prestación de servicios a la ciudadanía.

Este compromiso abarca todas las etapas del ciclo del servicio y aplica 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, telefónico y demás mecanismos dispuestos por la entidad.

Plan Estratégico Servicio a la Ciudadanía 2026

Subcomponente	Actividades	Responsables	Fecha de Inicio	Fecha final
1. Diagnóstico y Planeación estratégica del servicio	Actualizar y mantener la documentación del proceso de atención a la ciudadanía conforme a los lineamientos normativos y necesidades institucionales identificadas.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
	Desarrollar mesas técnicas de relacionamiento con la ciudadanía, realizando seguimiento a los compromisos y acciones definidas.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-jun-26	30-nov-26
	Implementar acciones orientadas al fortalecimiento institucional del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y mejora continua en el marco de MIPG.	Todas las dependencias de la entidad	1-ene-26	31-dic-26
	Analizar periódicamente la información derivada de la caracterización de ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas para fortalecer la prestación del servicio y la toma de decisiones.	Todas las dependencias de la entidad	1-may-26	30-nov-26
	Realizar semestralmente jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, dirigidas a los puntos focales y servidores responsables de la atención a la ciudadanía.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26

Subcomponente	Actividades	Responsables	Fecha de Inicio	Fecha final
2. Talento Humano idóneo y Suficiente	Desarrollar jornadas semestrales de capacitación sobre cultura de servicio, lenguaje claro, buenas prácticas de atención y relacionamiento con la ciudadanía.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en temas de atención incluyente, accesibilidad y enfoque diferencial.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
	Realizar trimestralmente mesas de seguimiento a la gestión de respuestas a derechos de petición, identificando oportunidades de fortalecimiento de competencias y mejora del servicio.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
	Socializar estrategias y campañas internas orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio, atención a la ciudadanía y gestión oportuna de respuestas a peticiones y orientaciones ciudadanas.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
3. Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Implementar acciones de revisión y fortalecimiento de la información institucional bajo criterios de lenguaje claro, accesibilidad y comprensión ciudadana.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-may-26	30-nov-26
4. Evaluación y gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Analizar estadísticas, tendencias y resultados relacionados con la atención a la ciudadanía, trámites, servicios y PQRS para fortalecer la mejora continua.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-ene-26	31-dic-26
	Realizar seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas por el Defensor(a) de la Ciudadanía.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-ene-26	31-dic-26
	Evaluar la experiencia ciudadana frente al servicio prestado en los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-ene-26	31-dic-26
	Consolidar reportes e informes de seguimiento sobre la gestión del servicio a la ciudadanía para apoyar la toma de decisiones institucionales.	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	1-ene-26	31-dic-26

3. 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. Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad 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 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 640 de 2025, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública. 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: Carolina Ávila Morales – Ayudante 472-04 – Atención a la ciudadanía 

Revisó: Cristhian Camilo Montaña Hernández 
Carolina Ávila Morales – Ayudante 472-04 – Atención a la ciudadanía 

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD N. 4 del 30 de junio del 2026

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	03/10/2025	Formulación Vigencia 2025
8	30/06/2026	Formulación Vigencia 2026