

SISTEMATIZACIÓN DEL ESPACIO DE DIÁLOGO CIUDADANO AL DÍA CON LA CIUDADANÍA

Fecha:	26 de julio de 2023
Lugar:	Transmisión en vivo por redes sociales de la Secretaría Distrital de Planeación
Hora:	05:10 a.m. 06:10 p.m.
Sector:	Planeación
Asistentes:	500 Reproducciones de la transmisión a fecha 14 de septiembre 65 Conectados a la transmisión

Agenda de la jornada:

1. Apertura
2. ¿Cómo hacemos lo que hacemos?
3. Pedagogía trámites y servicios
4. Consultorio de preguntas y respuestas
5. Lanzamiento boletín servicio a la ciudadanía
6. Cierre

Desarrollo y generalidades del diálogo

El espacio inició con el saludo de bienvenida y la presentación de Juan Carlos Prieto Jefe de la Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad y Jennyfer Martínez, Directora de Servicio a la Ciudadanía.

Seguidamente de una puesta en escena o campaña en contra de la estafa, liderada por un grupo de jóvenes del IDIPRON, quienes exponen situaciones de estafa que se pueden presentar por presuntos tramitadores en las filas del SuperCade. Esta dinámica expuso casos comunes y denunciados por los ciudadanos para supuestamente facilitar y agilizar los trámites en el SuperCade, configurándose el delito de estafa. La presentación rescató este mensaje: **Los trámites y servicios son gratuitos y solo son prestados por la SDP, no se deje engañar.**

El Jefe de la OPDC, en su saludo a la ciudadanía manifiesta que parte de la estrategia de rendición de cuentas de la SDP es dar a conocer cuáles son los trámites y servicios que ofrece la SDP. A través de un vídeo se dio a conocer la gestión con los trámites y servicios y los canales de atención con los que cuenta la SDP.

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se enfatizó el aporte a la Política Pública de Atención a la Ciudadanía y se expresó el compromiso con reportar como es la gestión y atención de los ciudadanos cuando llegan a tomar los servicios que presta la SDP. Entre otros, se presentó la línea 195, la gestión y experiencia de usuario a través de Juan Quintero agente de la línea.

Por otra parte, Se informó que en el primer semestre del 2023 se ha atendido a una alta demanda de usuarios y usuarias en los canales que tiene la SDP. Los temas más consultados son Sisbén, norma urbanística, acceso al ingreso mínimo garantizado. También se reciben consultas de plusvalía, por la forma de relacionarnos con el territorio y con el tema de ordenamiento territorial y el acceso al canal de citas especializadas.

El Secretario Distrital de Planeación, presentó la puesta en marcha del boletín al día con la ciudadanía, para dar a conocer los servicios, trámites, PQR y las estrategias en general para atender a toda la comunidad. Señaló que estarán disponibles en todas las redes sociales de la SDP. Trámites como Sisbén, planos, solicitudes de usos de suelos, entre otras.

El espacio contempló las intervenciones ciudadanas a través de preguntas en vivo por los ciudadanos asistentes, preguntas por You Tube y las preguntas previas a este espacio.

El espacio finalizó enfatizando que la rendición de cuentas es muy importante y por ello, desde la SDP, nos pensamos la forma más específica y eficaz de contarle a la comunidad lo que estamos haciendo, de poder dar a conocer las cifras, resultados, canales y el modelo multicanal, las ferias de servicios con otras entidades.

1. Metodología utilizada para el desarrollo del espacio de diálogo virtual o Audiencia Pública:

La Secretaría Distrital de Planeación está comprometida con la promoción de la participación ciudadana a través de espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés. Así, la SDP trabaja por promover espacios de diálogo con la ciudadanía mediante el uso de herramientas colaborativas y de control con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con los capitalinos.

El proceso permanente de rendición de cuentas se materializa por medio de diversas acciones que integran los elementos de información, diálogo y responsabilidad. A través del diálogo ciudadano al día con la ciudadanía, se buscó sostener un diálogo con la ciudadanía y grupos de interés a partir de la presentación de los avances, retos y logros de la oferta de trámites y servicios de la entidad. Abrir espacios de diálogo con la ciudadanía es fundamental, estos espacios promueven la participación ciudadana y el control social sobre la evaluación a la gestión pública y sus resultados. Se escogió este tema que es de especial interés para la ciudadanía dado que esta es una temática recurrente demandada por la ciudadanía la cual ha sido escogida por medio de nuestra encuesta de temas de interés para la rendición de cuentas 2023 de la Secretaría Distrital de Planeación.

Para la realización de este diálogo se garantiza que los ciudadanos y ciudadanas tengan la oportunidad de tener información de primera mano y para cumplir con este objetivo se elige un formato dinámico, cercano y de amplia difusión como lo es la transmisión por las redes sociales. El diálogo ciudadano se realizó a través del canal de YouTube de la siguiente manera:



<https://www.youtube.com/watch?v=8DzzGr11kEU>

Apertura: Espacio en donde se da la bienvenida, se presentan los invitados, reglas del espacio y el contexto inicial

¿Cómo hacemos lo que hacemos?: Espacio donde se rinde cuentas sobre los avances de gestión en los trámites y servicios de la entidad.

Pedagogía de trámites y servicios: Espacio donde se detallan los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía.

Consultorio de preguntas y respuestas: Espacio para escuchar las dudas, preguntas y comentarios de la ciudadanía. En este espacio también se resuelven la mayoría de esas inquietudes.

Lanzamiento Boletín Servicio a la Ciudadanía: Espacio para mostrar esta herramienta que refleja lo que hacemos y cómo interactuamos con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención; contiene cifras y datos claves.

Cierre: espacio para dar conclusiones sobre los avances de gestión y dar alcance a la manera como se responderán las preguntas que no alcanzaron a ser resueltas en el marco del diálogo. Aplicación instrumento de evaluación.

Este formato se desarrolló en 60 minutos y contó con la participación activa de la ciudadanía a través de los canales dispuestos para la interlocución, diálogo y orientación.

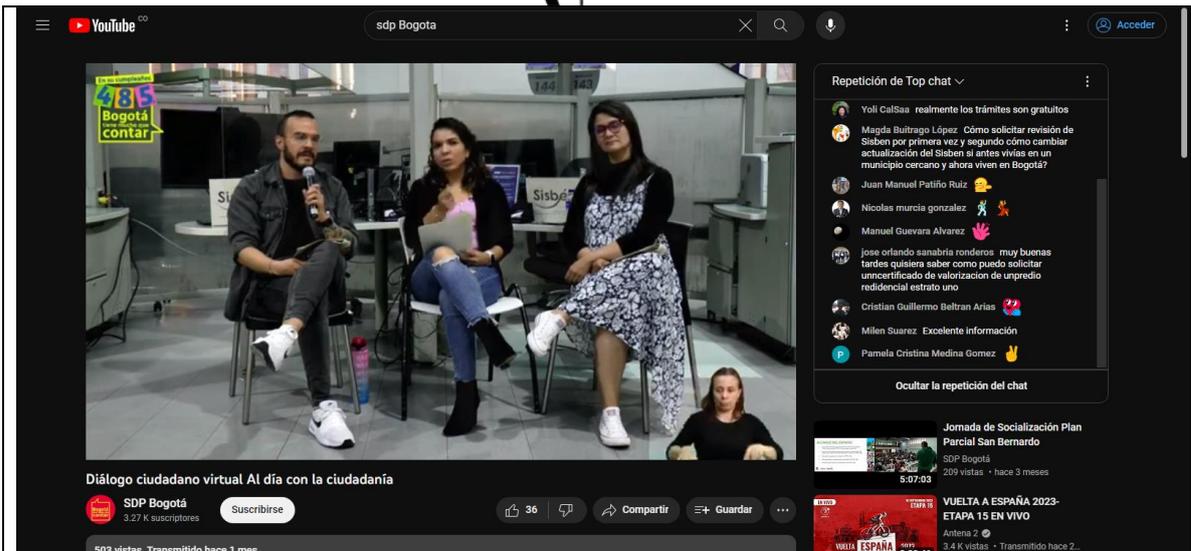


Imagen transmisión del diálogo ciudadano al día con la ciudadanía

Proceso de convocatoria

La Secretaría Distrital de Planeación, lideró una convocatoria ampliada a todos los grupos de interés y a la ciudadanía en general. Es así como se diseñaron las piezas comunicativas para dicho proceso y se difundieron a través de mailing externos, internos, grupos de WhatsApp con la ciudadanía y redes sociales.



Pieza comunicativa principal

Así mismo, se realizó un sondeo con la ciudadanía a través de nuestra página web, redes sociales y correos electrónicos en donde se indagó principales preocupaciones e intereses con respecto al tema del diálogo.

Esta consulta previa permitió el planteamiento de la metodología, organización del diálogo y los temas a posicionar y discutir con la ciudadanía.



FORMULARIO DE CONSULTA DIÁLOGO AL DÍA CON LA CIUDADANÍA

"En la Secretaría Distrital de Planeación -SDP- planeamos y orientamos la transformación territorial, económica, social y ambiental - de la ciudad de Bogotá para mejorar el bienestar colectivo y la competitividad de nuestra ciudad región - incluyente, cuidadora, equitativa y solidaria -, a través de las políticas públicas, la participación ciudadana y una gestión pública efectiva, digital e innovadora"

La Secretaría Distrital de Planeación (SDP) realizará un Diálogo Ciudadano sobre la oferta institucional y servicios.

Esta es la oportunidad para seguir rindiendo cuentas y contarle a la ciudadanía cuáles son los logros alcanzados y estar al día con la ciudadanía, así como resolver inquietudes y escuchar opiniones.

*Tomado de www.sdp.gov.co Misión de la entidad

TRATAMIENTO DE DATOS: Los datos aquí consignados serán tratados atendiendo la normatividad vigente en cuanto a la protección de datos personales y en concordancia con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Planeación que puede ser consultada en la página web de la entidad www.sdp.gov.co Al enviar el formulario aceptas las políticas de privacidad y de tratamiento de datos personales de la SDP

Imagen del formulario de consulta previa



Imagen banner web

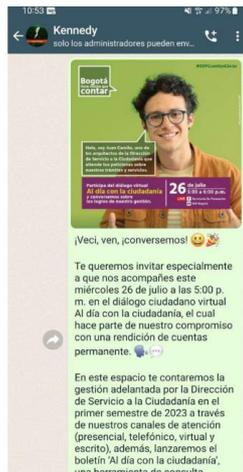


Imagen convocatoria grupos WhatsApp

2. Enuncie los principales temas o asuntos presentados por la Secretaría en el espacio de diálogo o Audiencia Pública:

Los temas que se presentaron fueron los siguientes:

- ✓ Importancia de los espacios de diálogo ciudadano en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Avances de gestión ¿Cómo hacemos lo que hacemos?

Como líderes de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía garantizamos el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportamos en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

- ✓ Pedagogía de trámites y servicios: Espacio donde se detallan los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía. Se destaca la atención de 551.629 personas a través de los diferentes canales.

La SDP brinda atención presencial e información sobre nuestros trámites y servicios en 20 puntos de la ciudad a través de la Red Cade, que incluye SuperCade y Cades. En todos los puntos de atención se brinda información de trámites y servicios relacionados con consulta del Sisbén. Otros servicios que se brindan especialmente en SuperCade están relacionados con el Certificado de Estrato y el de Información de la Norma Urbanística (edificabilidad y usos del suelo).

Por ser la entidad que lidera la reglamentación urbanística del Plan de Ordenamiento Territorial y tiene el histórico de los antecedentes urbanísticos de urbanizaciones, barrios legalizados, entre otros, en la SDP contamos con la atención de consultas de Servicios Documentales como son Planoteca, ubicada en el SuperCade CAD (planos urbanísticos, topográficos, planos del POT) y el Archivo Central de Predios (histórico de licencias de construcción, planos arquitectónicos). El acceso a este servicio se hace por agendamiento de citas.

En el 2023 se implementaron dos estrategias importantes para aumentar nuestras interacciones y mejorar la percepción ciudadana. La primera de ellas es nuestro chatbot Veci, a través del cual orientamos a los usuarios sobre nuestros trámites y servicios. La segunda, es el numeral 8 de la Línea 195, que funciona desde el mes de marzo y que está dedicado a la atención especializada de trámites y servicios de la SDP. Fortalece el canal telefónico en cuanto a la profundidad de la información que se entrega a la ciudadanía, el seguimiento a las inquietudes registradas y los tiempos de respuesta. Funciona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- ✓ Principales trámites y servicios: gestión durante este primer semestre de 2023.

Principales trámites y servicios son: Sisbén, norma urbana y estratificación.

Durante el primer semestre de 2023 hemos atendido a 324.411 ciudadanos y ciudadanas. Más del 50% de la ciudadanía nos consulta por el Sisbén (285.970 atenciones), seguido de norma urbana (29.217 atenciones).

Este primer semestre nuestro servicio virtual más consultados fue el Sinupot con 66.513 atenciones. El Sinupot es el Sistema de Información Geográfica que compila los componentes urbano y rural del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá, los instrumentos del POT, así como, la norma urbana.

- ✓ Lanzamiento boletín servicio a la ciudadanía

Se lanza en el marco de este diálogo ciudadano el boletín trimestral que se produce desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación. El boletín 'Al día con la ciudadanía', es una herramienta que refleja lo que hacemos y cómo interactuamos con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención; contiene cifras y datos claves que queremos dar a conocer como parte de esta rendición de cuentas periódica.

3. Enuncie las principales inquietudes, observaciones o propuestas señaladas por los ciudadanos durante el espacio de diálogo o Audiencia Pública.

A continuación, se listan las principales temáticas de interés de la ciudadanía a partir de sus preguntas, comentarios, observaciones e inquietudes. En la matriz publicada se detalla cada una de las intervenciones de la ciudadanía y sus orientaciones y respuestas.

Ver matriz publicada: <https://www.sdp.gov.co/micrositios/rendicion-de-cuentas/documentos>
Preguntas y respuestas diálogo ciudadano al día con la ciudadanía.

Principales temáticas de interés:

- Uso de suelo para pequeños comerciantes
- ¿Cómo mejorar el cuidado de nuestros humedales?
- ¿Qué han realizado frente al buen uso del espacio público en la ciudad frente a los vendedores informales?
- Sisbén
- Línea 195
- Superación de Pobreza / ayuda económicas.
- Programas y proyectos POT

Preguntas e inquietudes recibidas por parte de la ciudadanía a través de You Tube en vivo

- Sisbén
- Certificado de valorización
- Uso del Suelo
- Agendamiento de citas
- Atención de personas con discapacidad

4. Enuncie las respuestas dadas por la Directora de Servicio a la Ciudadanía a las inquietudes, observaciones o propuestas ciudadanas durante el espacio de diálogo.

¿Cuáles trámites y servicios tienen en la SDP?

Responde Jennyfer la directora de servicio a la ciudadanía: manifestando que ya se presentó una ilustración de la línea 195 por eso considera que se debe hablar del resto de canales habilitados para el servicio de la comunidad. La alianza con IDIPRON sirve para atender todas las solicitudes en materia de Sisbén, con presencia en todos los SuperCade de la ciudad, para atender diferentes tipos de solicitudes como por ejemplo de estratificación, usos de suelo. En el canal presencial se implementa la campaña de fraude, para evitar que la comunidad sea víctima de fraude. Estas campañas sirven para alertar a la comunidad y dar parte de tranquilidad de que los trámites serán atendidos por la entidad sin necesidad de intermediarios. También se reciben peticiones por el canal escrito creado por el concejo y denominado Bogotá te escucha, donde cualquier ciudadano puede ingresar, registrarse y obtener la atención. Otro canal, es el servicio que se presta por las ventanillas, como la principal ubicada en el SuperCade, la ventanilla electrónica también está habilitada. Durante el primer semestre del 2023 la SDP, atendió muchas solicitudes de conceptos de norma urbana para conocer el adecuado uso de suelo, y las condiciones para gozar de los derechos permitidos en esos suelos. Estas peticiones son respondidas a través de un lenguaje claro e incluyente para que pueda ser comprendido por todas las personas. También tenemos el servicio de citas especializadas en una sesión que puede durar más de 30 minutos aproximadamente, donde se pueden atender consultas de planos, de resoluciones antiguas de normas urbanas. Otro canal ha sido el Facebook Live que le apuesta al gobierno abierto; por otra parte, el canal virtual a través del cual un ciudadano puede consultar de manera independiente las capas que existen de norma urbana en la ciudad, el cual apunta agilizar la forma de atender a la comunidad, como gran paso a la digitalización de los trámites como propuesta de la Alcaldía de Bogotá. De otra parte, también hay que mencionar que en la feria del libro el equipo completo de participación puso en marcha una campaña denominada la *tienda veci*, y hoy se puede decir que *veci* es una realidad, creada y pensada como una campaña para navegar por la página con un asistente virtual en la página web de la SDP, sobre todo para las personas que no tengan esa habilidad de manejar la página lo puedan hacer con un asistente.

¿Qué debo hacer para saber el uso del suelo de los pequeños comerciantes?

Responde Jennyfer: Es bueno mencionar que el POT es muy amigable con los pequeños comerciantes, cualquier comercio relacionado con servicios básicos tiene unas facilidades en el POT 555 que permite que se pueda ejecutar en cualquier espacio. Pero ¿Qué debo hacer? R/ Debo presentar una solicitud a la alcaldía local, porque son quienes avalan y piden que se respete los usos del suelo para hacer alguna adecuación y es donde la SDP puede responder las solicitudes de usos de suelo. Es importante que se detalle la idea de negocio para determinar puntualmente si se puede o no ejecutar y si se debe hacer alguna adecuación.

¿Cómo solicitar revisión del Sisbén por primera vez? Y ¿Cómo actuar si antes vivía en un municipio y ahora vivo en Bogotá?

Responde Jennyfer: Lo más importante es que el puntaje sale de la encuesta que se realiza. Pero claro que, sí se puede actualizar la información de la dirección, del núcleo familiar, o cualquier

otra inconsistencia que se presente, pero es importante aclarar que el puntaje no se actualiza porque es el resultado de la encuesta socioeconómica.

¿Cómo puedo sacar una cita con un especialista para una licencia de construcción en predios antiguos?

Responde Jennyfer: Hay 2 formas de pedir citas, una puede ser por teléfono a la línea 195 # 8 donde puede consultar si su caso responde a una cita especializada y si no recibirá la información respectiva. Y la otra forma es ingresando a la página web donde se pueda agendar y dejarnos la información respectiva para que uno de los funcionarios la reciba, se prepare la respuesta y se del espacio ya sea presencial o virtual de la cita especializada.

¿Para los trámites de las personas con discapacidad?

Responde Jennyfer: En el marco de las políticas públicas de Bogotá nos permiten dar un mejor acceso a esas personas con discapacidad, tenemos turnos preferenciales para que la atención sea más ágil. También en la línea 195 para hablar en un lenguaje incluyente para las personas con discapacidad. Se busca llegar con más calidad del servicio a esas personas.

5. Enuncie los compromisos asumidos con los ciudadanos durante el espacio de diálogo.

Principalmente se adquirieron los siguientes compromisos:

Publicación boletín al día con la ciudadanía

Seguir prestando un servicio de manera oportuna y eficaz.

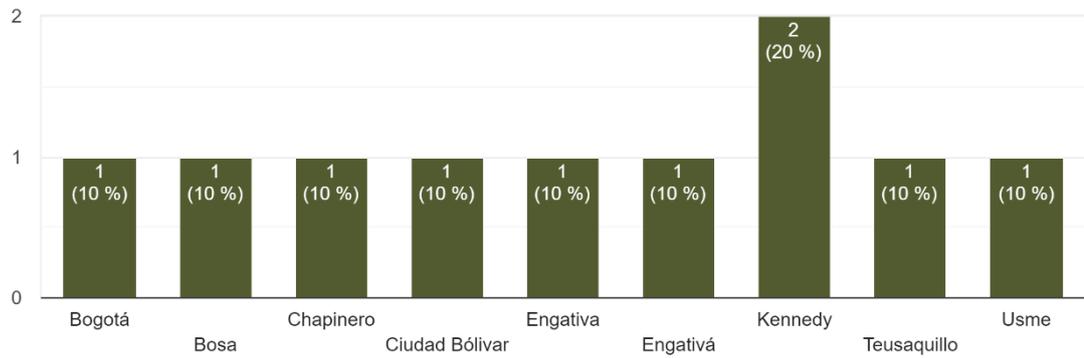
Dar trámite a las preguntas y observaciones hechas por la ciudadanía.

6. Enuncie los resultados de la encuesta de evaluación del espacio de diálogo ciudadano Al día con la ciudadanía

En la última parte del desarrollo del diálogo, fue socializado y compartido a través del chat de la transmisión por YouTube Live, el enlace de evaluación del espacio con todas las personas que se encontraban siguiendo la transmisión y se recalcó la importancia de diligenciar este instrumento, ya que a través de él podemos conocer la percepción ciudadana acerca del espacio, identificar algunas dudas e implementar acciones de mejora. Participaron 10 personas de esta medición, cuyos resultados se evidencian a continuación:

Localidad

10 respuestas



Gráfica No. 1

Localidades en las que vive la ciudadanía que evaluó el diálogo ciudadano.

Tipo de actor

10 respuestas



Gráfica No. 2

Tipo de actor participante.

Usted considera que la convocatoria para participar se hizo:

10 respuestas

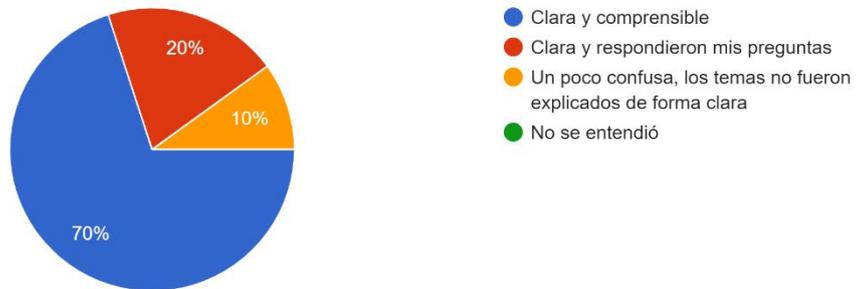


Gráfica No. 3

La ciudadanía destacó la convocatoria realizada principalmente a través de las redes sociales, página web y correos electrónicos.

La información presentada en la audiencia o diálogo ciudadano fue

10 respuestas

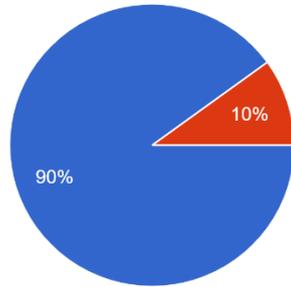


Gráfica No. 4

Para la mayoría de la ciudadanía, representada en un 70% la información presentada en el diálogo ciudadano al día con la ciudadanía fue presentada de manera clara y comprensible

¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad?

10 respuestas

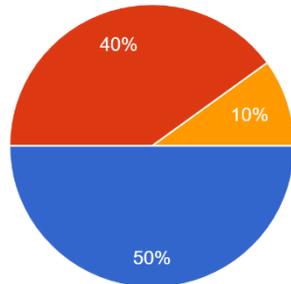


- Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía
- No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía
- No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información

Gráfica No. 5
Consideraciones diálogo en doble vía

¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?

10 respuestas

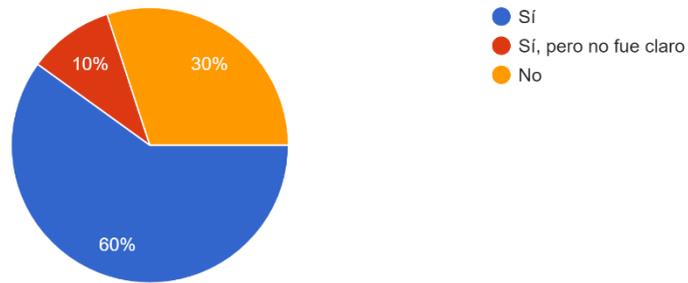


- Sí
- Parcialmente
- No

Gráfica No. 6
Las respuestas de la ciudadanía en esta pregunta evidencian que la entidad debe aunar esfuerzos por habilitar espacios en donde sus participantes se sientan escuchados.

¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?

10 respuestas

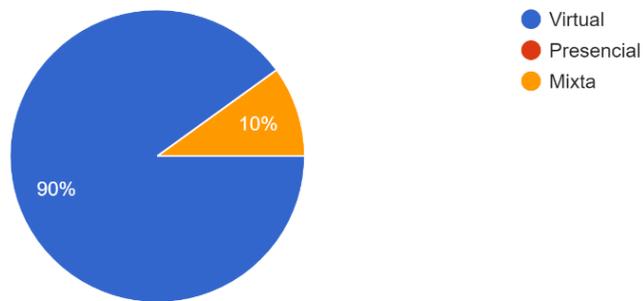


Gráfica No. 7

La mayoría de las y los encuestados identificaron los compromisos suscritos
Publicación boletín al día con la ciudadanía
Seguir prestando un servicio de manera oportuna y eficaz.
Dar trámite a las preguntas y observaciones hechas por la ciudadanía.

¿En qué modalidad participó del diálogo o audiencia?

10 respuestas

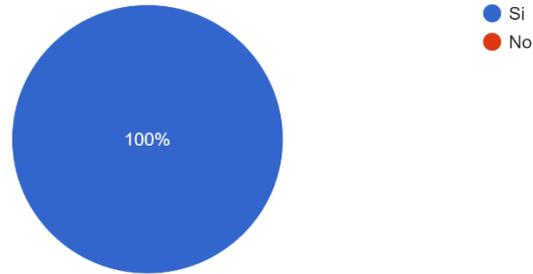


Gráfica No. 8

El espacio de diálogo fue realizado a través de nuestro canal de YouTube.

¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial o mixta) en el diálogo o audiencia fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?

10 respuestas



Gráfica No. 9

La ciudadanía coincide en que este espacio virtual posibilita la participación ciudadana en sus temas de interés.

Comentarios frente al espacio de diálogo ciudadano

Las siguientes son las recomendaciones de las y los participantes del espacio que diligenciaron la encuesta de evaluación.

- ✓ Realización de más espacios virtuales que aborden temáticas de interés para la ciudadanía.
- ✓ Garantizar las respuestas a cada una de las preguntas realizadas dentro del espacio.
- ✓ Publicar información en lenguaje claro.
- ✓ La modalidad virtual permite ver el diálogo en el momento en que se pueda y analizarlo en detalle. Además, permite llegar a otras audiencias.
- ✓ Me gustó que llevaran ciudadanos a contar la experiencia de su propia voz.
- ✓ Fue muy claro respecto a los trámites y servicios de Servicio a la ciudadanía.