



**BOGOTÁ**  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

---

**Informe consolidado**  
**Atención a la ciudadanía 2021**

---

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

### Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo general .....	3
3. Objetivo específico .....	4
4. Generalidades del proceso de Atención a la Ciudadanía vigencia 2021 .....	4
5. Canales de Atención a la Ciudadanía .....	4
6. Indicadores del proceso .....	6
7. Logros 2021.....	7
8. Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR) .....	10
9. Normas que rigen el proceso de Atención a la Ciudadanía.....	10



# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

### 1. Introducción

El proceso de Atención a la Ciudadanía, definido en la Resolución 117 del 15 de junio de 2021, como un proceso estratégico, tiene como objetivo implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para gestionar, dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por las partes interesadas para satisfacer sus necesidades; inicia desde la atención y orientación al ciudadano a través de los canales establecidos para la presentación y seguimiento de sus requerimientos, hasta la prestación efectiva de los servicios que brinda el DADEP, a través de una gestión enmarcada en el Modelo Integrado para la Planeación y Gestión-MIPG y en la normatividad vigente.

Dentro del Modelo Integrado para la Planeación y Gestión-MIPG y atendiendo la normatividad vigente que regula el proceso que inicia en la atención y orientación al ciudadano a través de los canales establecidos y termina con la prestación efectiva de los servicios prestados, se producen una serie de informes que evidencian el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos y lineamientos que la Secretaría General ofrece a todas las entidades del distrito en materia de Servicio a la Ciudadanía y que como parte de la gestión del proceso, fortalecen la implementación de leyes como la Ley de Transparencia y acceso a la información que demanda la ciudadanía y otras entidades.

Dentro de la información que se pone a disposición de la ciudadanía en la página web, existen informes regulados por normatividad y otros que son producto de la operación misma del proceso; como estadísticas de atenciones por los distintos canales dispuestos para la ciudadanía, la carta de trato digno, resultados de encuestas de satisfacción, entre otros.

### 2. Objetivo general

El objetivo del presente informe es consolidar en un solo documento la gestión realizada del proceso de Atención al Ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público; realizada durante la vigencia 2021, conforme a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC, la normatividad vigente, la Ley de transparencia y acceso a la información, los planes, los lineamientos que la Secretaría General ofrece a todas las entidades del distrito en materia de Servicio a la Ciudadanía y los planes de mejoramiento definidos en el aplicativo CPM.

*ell*

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

### 3. Objetivo específico

Presentar logros y datos de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQR), publicados en la web, para consulta del ciudadano, con la cantidad de PQRS, recibidas, trasladadas y asignadas por cada mes para facilitar su consulta.

### 4. Generalidades del proceso de Atención a la Ciudadanía vigencia 2021

La gestión del proceso de Atención al Ciudadano, según el procedimiento establecido, en el marco de MIPG, inicia con la orientación de los usuarios que solicitan información sobre los trámites y servicios de la Defensoría del Espacio Público y termina con la medición de su satisfacción.

Para la orientación a los usuarios que acuden a la entidad, el proceso dispone de distintos canales de atención a la ciudadanía, adicionalmente cuenta con una batería de indicadores que permiten medir la oportunidad, percepción y satisfacción de los usuarios frente a la calidad del servicio para definir acciones preventivas, correctivas y de mejora.

### 5. Canales de Atención a la Ciudadanía

Dentro de los canales de atención disponibles en la entidad, la ciudadanía tiene acceso a los siguientes:

CANAL	ATENCIÓN
Presencial	Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios y además, se presta el servicio de radicación de correspondencia en el SuperCADE CAD carrera 30 25-90 Piso 1, módulos D-151 y D-152 y Ventanilla de correspondencia.
Telefónico	

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

CANAL	ATENCIÓN
	Línea gratuita nacional 018000127700 y en Bogotá PBX: (+571) 382 2510, (+571) 3507062 y línea Celular 316 473 22 13. Línea: 195
Virtual-Chat	Para inquietudes de tipo general se puede acceder al chat institucional a través del siguiente enlace:  <a href="https://www.dadep.gov.co/chat">https://www.dadep.gov.co/chat</a>
Virtual - Correo electrónico	Para correspondencia general ó instaurar PQRSD se deberán enviar al correo: <a href="mailto:dadepbogota@dadep.gov.co">dadepbogota@dadep.gov.co</a>  Para notificaciones judiciales exclusivamente en el correo: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@dadep.gov.co">notificacionesjudiciales@dadep.gov.co</a>
Virtual - Ventanilla Virtual	Para correspondencia general ó instaurar PQRSD se puede utilizar el siguiente enlace <a href="https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual">https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual</a>
Virtual-Bogotá Te Escucha	Para instaurar PQRSD se podrá utilizar el siguiente enlace <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>
Virtual-Redes sociales	De acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General se podrán instaurar PQRSD a través de las redes sociales: <a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a> <a href="https://twitter.com/">https://twitter.com/</a> <a href="https://www.instagram.com/">https://www.instagram.com/</a>



# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

CANAL	ATENCIÓN
	<a href="https://www.youtube.com/Defensoría%20del%20Espacio%20Público">@DadepBogota</a>

### 6. Indicadores del proceso

La gestión del proceso de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes indicadores:

- **Indicador de oportunidad:** Tiene como objetivo calcular el promedio de días en responder los derechos de petición, agrupados según los términos de la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta; 10 días, 15 días y 30 días, los cuales, por el estado de emergencia, según el decreto 491 de 2020, están ampliados a 20 días, 30 días y 35 días respectivamente.

Este indicador se calcula a partir de los datos suministrados en el reporte de Bogotá te escucha, en los campos; Tipología, Días de gestión y Dependencia.

- **Indicador de percepción:** Tiene como objetivo medir la percepción del usuario frente a la amabilidad y capacitación del funcionario que lo atiende en el canal presencial, Módulos de atención al ciudadano en el SuperCADE CAD.

Este indicador se calcula a partir de la tabulación de las encuestas aplicadas directamente a los usuarios que acuden al módulo de atención en el SuperCADE CAD.

- **Indicador de satisfacción:** Tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario frente a la oportunidad y efectividad del servicio prestado por el funcionario que atiende el canal presencial, Módulos de atención en el SuperCADE CAD.

Este indicador se calcula a partir de la tabulación de las encuestas aplicadas directamente a los usuarios que acuden al módulo de atención en el SuperCADE CAD.

- **Encuesta de satisfacción Usuarios del canal telefónico:** Con el fin de medir la satisfacción de los usuarios del canal telefónico, el proceso tiene implementada una encuesta cuyos resultados se publican mensualmente en la página web, en el siguiente enlace:

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

[https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania/encuestas\\_satisfaccion\\_usuarios\\_tramites\\_y\\_servicios](https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania/encuestas_satisfaccion_usuarios_tramites_y_servicios)

### 7. Logros 2021

Los logros mas destacables en la vigencia de 2021 fueron, siguiendo algunos aspectos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los siguientes:

#### Direccionamiento estratégico

- **Actualización** del mapa de procesos de la entidad en la cual el proceso de Atención a la Ciudadanía se redefine **como un proceso estratégico** teniendo en cuenta el relacionamiento directo con la ciudadanía.
- **Diseño, consolidación y posicionamiento de la estrategia "Todos somos Atención a la ciudadanía"** con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y ampliar el concepto de atención a todo el equipo interno de la entidad.
- **Elaboración del Plan de continuidad de la atención a la ciudadanía**, con el fin de tener documentadas las actividades para la continuidad de la atención en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP **en caso de una contingencia**
- **Actualización de los lineamientos para la protección de la identidad del denunciante de posibles actos de corrupción.** Esta actualización fortalece la implementación en la entidad, de la Directiva conjunta N° 001 del 03 de marzo de 2021, como parte de la implementación del Decreto 189 de 2020 por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas, en las entidades del distrito.
- **Actualización del mapa de riesgos del proceso**, en el cual se incluyeron los riesgos de gestión y de corrupción asociados al proceso aplicando los lineamientos más recientes dados por la oficina asesora de planeación de la entidad.

#### Accesibilidad

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

- **Centro de Relevó:** Se implementó la herramienta Centro de Relevó para permitir la comunicación efectiva y en tiempo real de los funcionarios de la entidad con ciudadanos con discapacidad auditiva y de habla, a través de una video llamada con un intérprete de lengua de señas.

### Medición de la calidad del servicio

- **Implementación de las encuestas de satisfacción** de los usuarios frente al servicio recibido a través de los canales de atención, utilizando un formulario como una herramienta tecnológica en la página web, para medir la satisfacción de la ciudadanía frente a la atención brindada por los distintos canales de atención de la Defensoría del Espacio Público, la cual se diligencia en el enlace:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=C1gR0fi12kGphzO\\_RALhRYTSqLfm8adKg8d8lgj\\_S5RUQjVFTk1BTDIxOVFJVUVJNEVLVUJQQjVOUC4u&wdLOR=cA5336C56-5656-4D98-AD99-E60944FDBEB3](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=C1gR0fi12kGphzO_RALhRYTSqLfm8adKg8d8lgj_S5RUQjVFTk1BTDIxOVFJVUVJNEVLVUJQQjVOUC4u&wdLOR=cA5336C56-5656-4D98-AD99-E60944FDBEB3)

### Fortalecimiento de canales de atención

- Avance en la implementación de un mecanismo basado en inteligencia artificial para ofrecer a la ciudadanía respuestas a las preguntas más frecuentes (chat Bot fase 0).

### Fortalecimiento de la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública

- Se mejoraron los controles y seguimientos a la oportunidad de las respuestas a los derechos de petición, permitiendo disminuir la cantidad de cierre de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te escucha por fuera de términos de ley.
- Rediseño del micrositio de atención a la ciudadanía, <https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania>, en el cual se divulgan las estadísticas de atenciones a través de los instrumentos como un tablero de control (Dashboard) y un Boletín interactivo de atención al ciudadano en el enlace: <https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania>

### Fortalecimiento del talento humano



# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

Durante 2021 se fortalecieron competencias del talento humano de la entidad con jornadas de capacitación que fueron articuladas con otras entidades como la Veeduría Distrital, la Secretaría General y la Secretaría de Gobierno en los siguientes temas de servicio a la ciudadanía:

- Capacitación en conceptos de servicio
- Capacitación en el manejo del centro de relevo
- Capacitación en grupos étnicos
- Capacitación en lenguaje claro

Temas de Capacitación		Entidad Articulada		Fecha	

*aly*

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

### 8. Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR)

En cumplimiento del numeral 3) del artículo 3° del decreto 371 de 2010, la entidad presenta el informe estadístico correspondiente a la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y del artículo 52 del decreto 103 de 2015 y del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la relación de todas las solicitudes de acceso a la información pública.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) recibidas de enero a noviembre de 2021 precisando la cantidad de PQRS Recibidas, Asignadas a la entidad y trasladadas por competencia a otras entidades:

PQRS Bogotá te escucha	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias gestionadas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha Mes 2021										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Recibidas	425	515	624	522	427	437	500	537	561	540	586
Trasladadas	189	220	399	348	224	276	332	326	348	315	317
Asignadas	248	341	236	374	344	347	384	436	383	364	413

### 9. Normas que rigen el proceso de Atención a la Ciudadanía

Dentro de las normas que regulan el proceso de Atención a la Ciudadanía, entre otras están:

# INFORME CONSOLIDADO

## Atención a la Ciudadanía 2021

- **Constitución Política de 1991:** Artículo 2°, 123, 209 y 270. Señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- **Acuerdo Distrital N° 257 de 2006.** Sector Gestión Pública. *"Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de estos en el Distrito Capital."*
- **Decreto Distrital N° 371 de 2010** *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*
- **Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 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 Distrital N° 197 de mayo de 2014.** *"Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano"*.
- **Decreto Distrital N° 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"*



MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Proyectó: Alejandra María López Londoño Profesional Atención a la Ciudadanía.

Revisó: Isaías Sánchez Rivera – Defensor de la Ciudadanía

