



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe de gestión
Defensor de la
Ciudadanía

Primer semestre año 2020

Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	4
1.1	Introducción.....	4
1.2	Metodología del informe.....	5
1.2.1	Descripción en el DADEP de la Ventanilla hacia adentro.....	5
1.2.2	Descripción en el DADEP de la Ventanilla hacia afuera.....	6
2.	La gestión del DADEP de la ventanilla hacia adentro.....	7
2.1	Arreglos institucionales.....	7
2.1.1	Nivel directivo y estratégico.....	7
2.1.2	Nivel Planeación.....	8
2.1.3	Nivel Técnico.....	9
a)	Área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía.....	9
b)	Áreas misionales y de apoyo a la entidad.....	10
c)	Defensor de la ciudadanía.....	10
2.2	Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.....	12
2.2.1	Sistema de gestión.....	12
2.2.2	Área de gestión de la información.....	13
2.2.3	Etapa de identificación.....	13
2.2.4	Etapa de atención a peticiones.....	13
2.2.5	Etapa de optimización de procesos internos.....	14
2.3	Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.....	15
2.3.1	Generalidades para el DADEP.....	15
2.3.2	Alistamiento de servidores en canales de atención.....	15
2.3.3	Alistamiento espacios de trabajo.....	16
3.	La gestión del DADEP de la ventanilla hacia afuera. Relación DADEP-ciudadanía.....	17

Informe de gestión

Defensor de la

Ciudadanía

3.1 Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso	17
3.1.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados.....	17
a) Accesibilidad en medio físico	17
b) Accesibilidad telefónica.....	18
c) Accesibilidad canales virtuales	18
3.1.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales	18
3.2 Certidumbre	19
3.2.1 Lenguaje claro	19
3.2.2 Seguimiento al servicio.....	19
3.2.3 Módulo de información pública	20
3.3 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	20

1. Presentación

El presente documento muestra el cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de las pautas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía orientadas a fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

1.1 Introducción

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

La figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades que hacen parte de la administración distrital está determinada en lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 de 2019, que señala:

"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."

En cumplimiento de lo anterior la directora del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.

En el artículo tercero de la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, se relacionan las obligaciones del defensor de la ciudadanía, y en el numeral 6 del citado artículo se estableció lo siguiente:

6. Presentar un (1) informe semestral al director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el cual refiera: el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente indicando el comportamiento de la gestión de respuesta a los requerimientos ciudadanos, registrados en el SDQS.

Es justamente en cumplimiento de esta obligación que se elabora el presente informe y donde se detalla la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 18 de febrero de 2020 y el 31 de junio de 2020, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Es importante reconocer que en la elaboración de este informe fue fundamental el apoyo brindado por parte de todos los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía.

1.2 Metodología del informe

Este informe está elaborado con base en las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía relacionadas en el artículo 14 del decreto distrital 847 del 30 diciembre de 2019, y metodológicamente ha sido organizado en las dos áreas de intervención determinadas en la política de gestión y desempeño institucional de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: **elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera**, y que fue adoptado en el distrito capital mediante el decreto distrital 591 del 16 de octubre de 2018, el cual fue derogado por el decreto distrital 807 del 24 de diciembre de 2019.

1.2.1 Descripción en el DADEP de la Ventanilla hacia adentro.

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se revisará la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos disponibles en la Defensoría del Espacio Público, los cuales son necesarios para que la entidad realice la entrega de servicios eficientes y de calidad.

Los componentes de esta área son:

- **Arreglos institucionales:** Este componente da cuenta de los ajustes realizados por la Defensoría del Espacio Público y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de la entidad, representado en el respaldo de la alta dirección, la existencia de una estructura organizacional formal y transversal para la gestión del servicio a la ciudadanía, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.

Este componente ha sido clasificado en tres temáticas: **i)** nivel directivo y estratégico, **ii)** planeación y **iii)** técnico.

- **Procesos y procedimientos:** Este componente comprende los requerimientos que cumple la entidad, en términos de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Este componente está clasificado en cinco temáticas: sistema de gestión, área de gestión de la información, etapa de identificación, etapa de atención de peticiones y etapa de optimización de procesos internos.

- **Talento humano:** Todos los servidores públicos de la entidad, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más

relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de la Defensoría del Espacio Público.

En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

1.2.2 Descripción en el DADEP de la Ventanilla hacia afuera.

En cuanto a la ventanilla hacia afuera, se abordará la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Se revisará la manera como a partir de la integración de espacios de interacción, la Defensoría del Espacio Público ha venido ofreciendo información y facilitando la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad y se busca gestionar de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios.

En esta sección se analizará la situación actual del esquema de atención a la ciudadanía adoptado en el Defensoría del Espacio Público y donde se definieron los canales y los medios de atención presencial, telefónico, escrito y electrónico que responden a las características y preferencias de la población objetivo.

Igualmente se examinarán los protocolos de atención, dependencias responsables de la gestión, y los procedimientos adoptados con el fin de establecer una sola red interna para la prestación de servicios por los diferentes canales, de tal suerte que se esté en la posibilidad de garantizar que la información que se transmite a través de todos los canales de la Defensoría del Espacio Público es homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

2. La gestión del DADEP de la ventanilla hacia adentro.

2.1 Arreglos institucionales.

En este componente se evalúa la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de la entidad, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de esta.

2.1.1 Nivel directivo y estratégico

En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se estableció mediante la resolución 111 del 1 de abril de 2019 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, esta instancia es donde se discuten en la entidad todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

En el artículo tercero de la citada resolución, bajo el título de responsables del Sistema Integrado de Gestión Distrital, en su numeral 7 se determina específicamente frente a la política de servicio al ciudadano lo siguiente:

7. Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público –DADEP, serán lideradas por las siguientes dependencias, sin detrimento de la participación de las demás involucradas en la implementación de cada uno de los requerimientos (...)

<i>Dimensión MIPG</i>	<i>Políticas de Gestión y Desempeño Institucional</i>	<i>Proceso que desarrolla la política</i>	<i>Dependencia líder de la implementación de la Política</i>
<i>Gestión con Valores para Resultados</i>	<i>Servicio al Ciudadano</i>	<i>Comunicación y Atención al cliente y/o Usuario</i>	<i>Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario</i>

Es de precisar que el Sistema Integrado de Gestión Distrital citado en la resolución 111 del 2019 fue reglamentado mediante el Decreto Distrital 807 del 24 de diciembre de 2019 y en su artículo 19 se determina:

Artículo 19. Comités Institucionales de Gestión y Desempeño. Los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño serán los encargados de orientar la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión y la operación del MIPG, articulando todas las áreas de la entidad, recursos, herramientas, estrategias y políticas de gestión y desempeño institucional, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia. Será presidido por un servidor del más alto nivel jerárquico, e integrado por servidores públicos del nivel directivo o asesor... (...)

Para cumplir con esta responsabilidad la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario cuenta con un área destinada a la atención de la ciudadanía y cuyo propósito principal es el de tramitar oportunamente las solicitudes de los clientes y usuarios, velando por la prestación de un buen servicio y procurando siempre la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

Adicional a lo anterior durante el periodo en estudio se evidenció que en el Plan Anual de Adquisiciones se incluyeron líneas mediante las cuales se contrataron personas que están apoyan el funcionamiento del equipo de trabajo dedicado en la entidad al servicio a la ciudadanía.

Dentro de las principales actividades y/o trámites administrativos que adelanta este grupo se encuentran los siguientes:

- Atención a la ciudadanía a través de los canales: Presencial, telefónico y virtual (chat, email y redes)
- Velar por la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Para ello, se ha fortalecido la comunicación con el ciudadano, mediante la implementación del lenguaje claro en los documentos y la accesibilidad a la información para personas con discapacidad, (video lengua señas y capacitaciones).
- Interpretación del video institucional en Wayunaiki para la población Wayuu.
- Actualización de trámites y servicios ofertados por la entidad
- Defensor del ciudadano: Asesor de la Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario, Isaías Sánchez Rivera correo electrónico: defensordelciudadano@dadep.gov.co

Finalmente, el área de atención a la ciudadanía diseñó e implementó indicadores de gestión que son las herramientas o instrumentos destinados por la entidad para realizar el seguimiento y la evaluación a la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

2.1.2 Nivel Planeación

Bajo esta temática de la ventanilla hacia dentro, se evidencia que en la entidad se han venido adelantando gestiones para la optimización del proceso de atención a la ciudadanía así como de los procedimientos, guías y manuales respectivos; buscando que la secuencia e interacción, tanto en lo relacionado con la operación como con el mismo control, sea eficaz y eficiente; situación que ha facilitado la coordinación intrainstitucional e implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Es importante tener presente que en la Defensoría del Espacio Público el proceso de atención a la ciudadanía tiene como propósito el de tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los clientes y usuarios, velando por su satisfacción.

Así mismo le entidad formuló las líneas de trabajo en materia de servicio a la ciudadanía que fueron incluidas en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Esto último se evidencia toda vez que para organizar las actuaciones que se emprenden desde el área de atención a la ciudadanía en la entidad se formuló el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** y donde el cuarto componente está referido al mecanismo para mejorar la atención a la ciudadanía, identificando allí las acciones que buscan mejorar la calidad, y accesibilidad de los trámites y servicios, y aumentar la satisfacción de la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos.

Este componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano está alineado con el objetivo estratégico número 6 de la entidad *“Desarrollar mecanismos que permitan la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas a través de la interacción y participación con la ciudadanía y los grupos de interés.”*

Es importante tener presente que el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** en cumplimiento con lo determinado por el Decreto Nacional 612 del 4 de abril de 2018, anualmente es integrado al plan de acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

2.1.3 Nivel Técnico

En la Defensoría del Espacio Público se cuenta con un área que es la encargada de acompañar a las dependencias de la entidad en la puesta en marcha e implementación de los componentes de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía

a) Área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía

En esta temática de la ventanilla hacia dentro, se evidencia que en la entidad se adoptaron iniciativas por parte del área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía y que están dirigidas a la implementación, actualización y funcionamiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, acciones que pueden ser agrupadas de la siguiente manera:

- Se realizó acompañamiento a las dependencias de la entidad en la puesta en marcha e implementación de los componentes de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

- Se diseñó y ejecutó planes de mejora debido a las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política pública distrital de servicio al ciudadano.

b) Áreas misionales y de apoyo a la entidad

En cada una de las áreas misionales y de apoyo de la Defensoría del Espacio Público se cuenta con los denominados “**puntos focales**” quienes fungen como gestores de servicio a la ciudadanía en cada una de las dependencias y están encargados de promover dentro de la dependencia, los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.

Estos gestores de servicio tienen acceso al **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha** donde es posible consultar los registros de ciudadanos atendidos, recolecta y consolida las estadísticas de atención y se puede verificar el cumplimiento de la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, sabiendo si fueron atendidos con criterios de calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia.

Adicional a lo anterior el área de atención a la ciudadanía diseñó a manera de **ALERTA TEMPRANA**, un archivo en Excel en donde cada una de las hojas que integran el archivo presenta información del estado del trámite de los requerimientos ciudadanos a cargo de la dependencia respectiva y de esta manera estar en posibilidad de ejecutar acciones para superar las demoras identificadas en el ejercicio de la función del servicio a la ciudadanía.

c) Defensor de la ciudadanía

En la entidad se cuenta con la figura del defensor de la ciudadanía el cual busca garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía e implementar la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

La figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces y tiene como propósito el de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

En la entidad el Defensor de la Ciudadanía elaboró un Plan de Acción, documento que tiene como objetivo promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportuna respuesta a los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa,

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

siendo eficaces y eficientes en la atención, teniendo en cuenta los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales.

El **plan de acción** del Defensor de la Ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público para el presente año puede ser consultado en el siguiente enlace https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/127-pppac-02_plan_de_accion_del_defensor_del_ciudadano_2020.pdf

Se efectuó el recaudo desde el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha** de los datos requeridos para consolidar el reporte de los primeros cuatro (4) meses del año y correspondiente a la información de las estadísticas de la gestión de la atención de los requerimientos de la ciudadanía. El resultado de este trabajo puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/02_informe_gestion_peticiones_abril_2020.pdf

Durante el periodo en estudio y para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía con el apoyo del grupo de comunicaciones de la entidad se elaboraron piezas comunicacionales las cuales se difundieron por diferentes canales como YouTube, Instagram, Facebook y Twitter.



Otras piezas pedagógicas elaboradas en la entidad para difundir la figura del Defensor de la Ciudadanía pueden ser consultadas en el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania>

2.2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.

En este componente de la ventanilla hacia dentro se evidencia que en la entidad durante el periodo en estudio se avanzó por parte del grupo de atención a la ciudadanía en la revisión de la caracterización del proceso, como también en la identificación de aspectos que deben ser actualizados en los procedimientos, guías y manuales adoptados en la entidad de cara a la ciudadanía.

La labor anterior fue posible gracias a la revisión y documentación de las iniciativas, buenas prácticas, advertencias o fallas evidenciadas en la implementación de la política pública distrital de atención a la ciudadanía.

Todo este trabajo aportó elementos que próximamente se tendrán en cuenta en la racionalización de trámites y servicios, atención de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, en el diseño de protocolos y estándares que serán adoptados e implementados en la entidad para la prestación del servicio.

2.2.1 Sistema de gestión.

La entidad frente a esta temática de la ventanilla hacia dentro cumplió con documentar y articular el proceso, al igual que los procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como también con el Sistema de Gestión de la entidad.

Así mismo durante el periodo en estudio dio cumplimiento a los lineamientos normativos que rigen el servicio a la ciudadanía en temas de: **a)** PQRSD; **b)** Accesibilidad a través de medios físicos y electrónicos; **c)** Protección de Datos; **d)** Reportes; **e)** Cualificación de Servidores; **f)** Participación Ciudadana; entre otros.

Finamente, se evidencia que en la entidad se adelantó la identificación y valoración de los riesgos de gestión y corrupción asociados al cumplimiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía y se esmeró por identificar y adoptar acciones que permitan su mitigación y control. El resultado de este trabajo puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/gestion-riesgos>

2.2.2 Área de gestión de la información

Durante el periodo en estudio se continuó gestionando la vinculación del **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha** con el **sistema de gestión documental ORFEO**, acción que en un futuro permitirá tener en la entidad un mejor manejo de las peticiones ciudadanas recibidas.

Además de lo anterior, en la actualidad se está adelantando el proceso mediante el cual el sistema de gestión documental ORFEO deja de ser usado solamente para radicar correspondencia, habilitándose también para el manejo de expedientes electrónicos.

Esta nueva usabilidad del sistema de gestión documental ORFEO permitirá en un corto plazo administrar la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, facilitándole a la entidad tener acceso a la información pública y permitiendo que la misma sea entregada de manera ágil y oportuna a la ciudadanía interesada.

2.2.3 Etapa de identificación

Durante el periodo en estudio se dio inició la revisión de los resultados obtenidos del ejercicio adelantado en la entidad el cual permitió caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, toda vez que esta información será de utilidad en el diseño de trámites y servicios a la medida, que buscarán satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

2.2.4 Etapa de atención a peticiones

Al revisar esta temática de la ventanilla hacia adentro, se evidenció que en la entidad se recibe, tramita y resuelve un número importante de requerimientos que la ciudadanía formula a través del **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**, algunas de ellas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad y otras de estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son trasladadas a la entidad competente de manera inmediata.

Sobre aquellos requerimientos que la Defensoría del Espacio Público es la entidad competente en dar la respuesta a la ciudadanía, desde el grupo de atención a la ciudadanía se asigna a la dependencia respectiva, y desde este mismo grupo se realiza el seguimiento a esa respuesta y para ello adelanta:

- a) Revisión en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha** de todas las peticiones radicadas, verificando que se haya emitido respuesta.

- b) Verificación y seguimiento en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha** de las solicitudes que estén próximas al vencimiento de los términos para emisión de respuesta, según el tipo de solicitud.

Desde el grupo de atención a la ciudadanía durante el periodo en estudio se suministraron al Defensor de la Ciudadanía de la entidad, las estadísticas de los requerimientos ciudadanos para que con este insumo se prepare un informe periódico de seguimiento de todas las peticiones de la ciudadanía el cual se presenta en el Comité de Desarrollo Administrativo y posteriormente es publicado en página web de la Entidad. Este informe periódico sobre los requerimientos presentados por la ciudadanía puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/02_informe_gestion_peticiones_abril_2020.pdf

Así mismo se evidenció que el líder del grupo de atención a la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público adelantó durante el periodo en estudio el seguimiento a los indicadores establecidos por la entidad para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos por la entidad, en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad.

2.2.5 Etapa de optimización de procesos internos

Frente a esta temática de la ventanilla hacia adentro, se evidenció que desde el área de atención a la ciudadanía se atendió lo dispuesto por la Guía para la Racionalización de Trámites expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, documento que determina que periódicamente se debe:

- a) Identificar los trámites con el propósito de adelantar el inventario de trámites de la entidad y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT.
- b) Priorizar los trámites a intervenir, lo cual involucra la realización de un diagnóstico de los trámites a intervenir, elaboración de listados con orden de importancia de los trámites a intervenir y la identificación acciones de mejora para establecer tareas, actividades, responsables, fechas e indicadores.
- c) Racionalizar los trámites de la entidad de acuerdo con las estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, automatización y optimización.
- d) Registrar y actualizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2.3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios

Durante el periodo en estudio se evidenció que en la entidad la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para el servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, mediante la aplicación de criterios de calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia en cada una de las respuestas a las solicitudes y requerimientos.

2.3.1 Generalidades para el DADEP

Se comprobó que, en la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario existe un grupo de personas que están dedicadas de manera exclusiva a todo lo relacionada con la atención a la ciudadanía. Estas personas cuentan con el apoyo de otros funcionarios y/o contratistas que, a pesar de prestar sus servicios en otras áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la entidad; ayudan en la respuesta a los requerimientos ciudadanos recibos a través de los diferentes canales de atención.

Es importante señalar que las personas que prestan sus servicios en el grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario lideran o gestionan los procesos mediante los cuales se sensibiliza y socializa en todos los niveles de la entidad la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, así éstas tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía.

2.3.2 Alistamiento de servidores en canales de atención

Históricamente en la entidad en los procesos de inducción y reinducción se ha incluido pautas generales para la gestión de servicio a la ciudadanía, situación que también se desarrolla al momento de realizar el entrenamiento en el puesto de trabajo al inicio de labores o actividades.

Igualmente, con el liderazgo de los integrantes del grupo de atención a la ciudadanía se realiza seguimientos periódicos que buscan verificar el cumplimiento de los procedimientos o protocolos del servicio a la ciudadanía por parte de las personas asignadas a cada uno de los canales de atención de la entidad.

Justamente al realizar la anterior actividad, es cuando se ha evidenciado la necesidad de vincular a través de contratos de prestación de servicios, talento humano que le garantice a la entidad la prestación de un servicio a la ciudadanía con calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia.

Como estrategia permanente adoptada por la entidad, la cual cuenta con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Departamento Nacional de Planeación; todo el personal que tiene contacto directo o indirecto con la ciudadanía, participa en actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aportan a la materialización de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía

2.3.3 Alistamiento espacios de trabajo

Desde la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario se busca y se gestiona que se garanticen las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio a la ciudadanía.

3. La gestión del DADEP de la ventanilla hacia afuera. Relación DADEP-ciudadanía

3.1 Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso

En este componente se evalúan los canales de servicio con los que cuenta la entidad y que le permiten al DADEP mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

3.1.1 Acceso a partir de múltiples canales integrados

En la Defensoría del Espacio Público se cuenta con múltiples canales integrados para la atención, procesamiento y respuesta a la ciudadanía (omnicanalidad¹); esta estrategia le permite a la ciudadanía poder escoger entre uno o más canales para su interacción con la entidad y de esta manera tener acceso a la prestación de los servicios.

Adicional a lo anterior y gracias a trabajos realizados en el pasado en la entidad, actualmente se garantiza el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad y que fue identificado en los ejercicios de caracterización adelantados en la Defensoría del Espacio Público.

a) Accesibilidad en medio físico

El canal presencial con el que cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público hace parte de la llamada red de **Centros de Atención Distrital Especializado – CADE**; lugar donde la entidad presta un servicio a la ciudadanía de información, asesoría y trámites, asegurando un servicio efectivo, óptimo y oportuno, donde prima los criterios de calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia en las respuestas.

Para el caso específico de la Defensoría del Espacio Público el punto de servicio presencial está ubicado en el **SuperCADE CAD** (Carrera 30 No. 25 – 90), el cual facilita el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad.

Como alternativa excepcional, la entidad participa en algunos **SuperCADE Móvil** que son programados desde la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

¹ La omnicanalidad se entiende como la integración de todos canales de la entidad para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y entidad, con el propósito de crear una experiencia integrada de cara a la ciudadanía.

b) Accesibilidad telefónica

La Defensoría del Espacio Público cuenta con un único medio telefónico para que la ciudadanía pueda obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.

c) Accesibilidad canales virtuales

La página Web de la Defensoría del Espacio Público se cuenta con información que es accesible para la población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad.

3.1.2 Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales

Dentro de los servicios habilitados por la Defensoría del Espacio Público para que la ciudadanía tenga acceso a información, trámites y servicios electrónicos en su sitio web, está la denominada sede electrónica de la entidad a través de la cual es posible realizar trámites y servicios. Esta sede electrónica del DADEP cuenta con medidas jurídicas y técnicas que garantizan la calidad y seguridad de los contenidos publicados.

A través de esta sede electrónica ubicada en el sitio web del DADEP, la ciudadanía puede tener acceso a la guía de trámites y servicios; a consultar el estado del radicado; a la Ventanilla Única de la Construcción VUC; al Sistema Único para el Manejo y Aprovechamiento del Espacio Público – SUMA, al Sistema de Información Geográfica y a la Ventanilla virtual.

Ahora bien, mediante la guía de trámites y servicios las personas interesadas pueden conocer claramente los pasos a seguir a fin de que su requerimiento sea recibido por la entidad y conozca con anticipación los tiempos que demanda la respuesta a la petición.

Igualmente, mediante esta sede electrónica las personas interesadas podrán tener acceso a la Ventanilla Única de la Construcción VUC, que es producto de un convenio interadministrativo suscrito con la Secretaría del Hábitat a través del cual se aúnan esfuerzos entre entidades y se comparte la información de manera eficiente, reduciendo de esta manera los tiempos de respuesta de cara a la ciudadanía.

Adicionalmente en sitio Web del DADEP es posible que las personas interesadas se suscriban al boletín de noticias de la Defensoría del Espacio Público, constituyéndose ésta en una estrategia de fidelización de la ciudadanía.

Otra estrategia adoptada en la entidad es la relacionada con la decisión mediante la cual el grupo de comunicaciones lidera la producción y la generación de información que se publica a través de los distintos canales lo cual garantiza que en la entidad se hable en un mismo y único lenguaje.

3.2 Certidumbre

De acuerdo con la evaluación realizada se evidencia que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se tiene como prioridad la de brindar información a los ciudadanos de forma clara, coherente, comprensible, accesible, oportuna y de calidad sobre los distintos trámites que adelanta la entidad y generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios; es por ello que la entidad adoptó mecanismos que le facilitan y permiten a la ciudadanía acceder a trámites, servicios o información.

Lo anterior se confirma al revisar las estrategias adoptadas en la entidad para dar cumplimiento a la promesa de valor en el servicio, homogeneizar la información que se entrega a la ciudadanía y difundirla a través de diferentes canales o medios de comunicación con el ciudadano.

3.2.1 Lenguaje claro

En la Defensoría del Espacio Público se han venido implementando estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con los clientes internos y externos, para ello aplicó el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).

3.2.2 Seguimiento al servicio

La propuesta de valor de la entidad está consignada en el **Código de Integridad del Servicio Público** adoptado para el Distrito Capital mediante el Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018, donde se encuentran los **valores del servicio público** y que al ser asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos(as) los/las servidores(as) públicos(as) de la Defensoría del Espacio Público en todos los niveles y jerarquías, sin perjuicio de las normas, códigos o manuales vigentes; mejorarán los índices de satisfacción de la ciudadanía.

Para verificar lo anterior en la entidad se aplica herramientas tales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, para interactuar con los ciudadanos e identificar si la promesa de valor se está cumpliendo o no.

Adicionalmente y para reforzar lo planteado anteriormente, en la Defensoría del Espacio Público se mantiene actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por la ciudadanía.

3.2.3 Módulo de información pública

En la Defensoría del Espacio Público se produce y difunde periódicamente en el sitio web, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad los cuales pueden ser consultadas mediante el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Adicionalmente se adoptan estrategias de interactividad con la ciudadanía a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, entre otras).

3.3 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio

Para lograr avanzar hacia la excelencia del servicio la Defensoría del Espacio Público tiene cuenta la información incluida en:

- Reportes presentados por el **Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas-SDQS** – los cuales pueden ser consultados por el PUNTO FOCAL designado en cada dependencia del DADEP.
- Información incluida en el archivo en Excel elaborado por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario – Área de Atención al Ciudadano

Con base en la información contenida en los anteriores documentos la entidad ha definido los llamados **momentos de la verdad con la ciudadanía**, a través de los cuales es posible establecer las oportunidades de mejora de la entidad para elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Adicional a lo anterior la entidad adelanta:

- Encuesta en el punto de atención presencial ubicado en el **superCADE CAD** que busca medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía del ciclo de servicio.
- Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la entidad en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,